



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios,
Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Alexandra Julia Maguiña Crispin

ASESORA:

MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA- PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **MAGUIÑA CRISPIN ALEXANDRA JULIA** cuyo título es: **"PERFIL PROFESIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: .16..... (número) DIECISEIS..... (letras).

Los Olivos, 29 de noviembre de 2018

Dr. Rosel César Alva Arce
PRESIDENTE

Dr. Abraham Cárdenas Saavedra
SECRETARIO

MSc. Petronila Lilliana Mairéna Fox
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, quienes me dieron su apoyo y consejos con cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios.

Alexandra Julia

AGRADECIMIENTO

A Dios por sus bendiciones en mi vida; mi familia, por motivarme a seguir adelante y a mis maestros, por la enseñanza que me brindaron en todo el camino hacia la culminación de mis estudios.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maguiña Crispin Alexandra Julia con DNI N° 72776921, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de noviembre del 2018



Maguiña Crispin Alexandra Julia

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María,2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuloso que tiene como objetivo determinar la relación ente el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

Alexandra Julia Maguiña Crispin

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLATORIA DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	1
1.1.2 En el contexto nacional	3
1.1.3 En el contexto local	4
1.2 Trabajos previos	8
1.2.1 En el contexto internacional	8
1.2.2 En el contexto nacional	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.3.1 Perfil profesional	13
1.3.1.1 Teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner	13
1.3.1.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	14
1.3.1.3 Definiciones del perfil profesional	14
1.3.1.4 Dimensiones del perfil profesional	15
1.3.2 Productividad laboral	17
1.3.2.1 Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke	18
1.3.2.2 Teoría del capital humano de Gary Becker	18
1.3.2.3 Definiciones de productividad laboral	18
1.3.2.4 Dimensiones de productividad laboral	19
1.4 Formulación del problema	21
1.4.1 Problema general	21
1.4.2 Problemas específicos	21
1.5 Justificación del problema	22
1.5.1 Justificación teórica	21
1.5.2 Justificación metodológica	22

1.5.3 Justificación práctica	22
1.6 Hipótesis	23
1.6.1 Hipótesis general	23
1.6.2 Hipótesis específicas	23
1.7 Objetivos	23
1.7.1 Objetivo general	23
1.7.2 Objetivos específicos	23
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño de investigación	24
2.1.1 Enfoque	24
2.1.2 Método	24
2.1.3 Nivel	24
2.1.4 Tipo	25
2.1.5 Diseño	25
2.2 Variables, operacionalización	26
2.2.1 Variables	26
2.2.2 Operacionalización	26
2.3 Población y muestra	28
2.3.1 Población	28
2.3.2 Muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1 Técnica de recolección de datos	28
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	29
2.4.3 Validación del instrumento	30
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	30
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
3.1 Prueba de normalidad	33
3.2 Análisis de los resultados estadísticos	34

3.2.1 Resultados por dimensión	34
3.2.2 Resultados por variables	51
3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas	54
3.2.4 Prueba de hipótesis	54
3.2.4.1 Prueba de hipótesis general	54
3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas	57
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	70
Anexo A: Propuesta	71
Anexo B: Consentimiento informado	125
Anexo C: Validación de instrumentos	126
Anexo D: Matriz de consistencia	132
Anexo E: Acta de aprobación de originalidad de tesis	133
Anexo F: Reporte del programa turnitin	134
Anexo G: Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis	135
Anexo H: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1	Variables de investigación	26
Tabla 2.2.2.1	Cuadro de operacionalización de variables	27
Tabla 2.4.2.1.	Estructura dimensional de las variables de estudio	29
Tabla 2.4.2.2.	Categorías en la escala de Likert	29
Tabla 2.4.3.1	Validación de expertos	30
Tabla 2.4.4.1.	Resumen de procesamiento de casos	30
Tabla 2.4.4.2.	Estadísticas de fiabilidad	31
Tabla 2.4.4.3	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	31
Tabla 2.6.1	Criterios éticos de la investigación	32
Tabla 3.1.1	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova	33
Tabla 3.2.1.1.a	Nivel de competencias base del perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.	34
Tabla 3.2.1.1.b	Interpretación de los componentes de las competencias base	35
Tabla 3.2.1.1.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el perfil profesional a través de las competencias base óptimas.	36
Tabla 3.2.1.2.a	Nivel de competencias básicas del perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.	37
Tabla 3.2.1.2.b	Interpretación de los componentes de la brecha de las competencias básicas	38
Tabla 3.2.1.2.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el perfil profesional a través de las competencias básicas óptimas	39
Tabla 3.2.1.3.a	Nivel de competencias transversales del perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.	40
Tabla 3.2.1.3.b	Interpretación de los componentes de la brecha de competencias transversales	41
Tabla 3.2.1.3.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el perfil profesional a través de las competencias transversales óptimas.	42
Tabla 3.2.1.4.a	Nivel de capacidad de la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.	43
Tabla 3.2.1.4.b	Interpretación de los componentes de la brecha de capacidad.	44
Tabla 3.2.1.4.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la productividad laboral a través de la capacidad	45
Tabla 3.2.1.5.a	Nivel de producción de la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.	46
Tabla 3.2.1.5.b	Interpretación de los componentes de la brecha de producción	47
Tabla 3.2.1.5.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la productividad laboral a través de la producción.	48

Tabla 3.2.1.6.a	Nivel de beneficios de la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.	49
Tabla 3.2.1.6.b	Interpretación de los componentes de la brecha de beneficios	50
Tabla 3.2.1.6.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades mejorar la productividad laboral a través de los beneficios.	51
Tabla 3.2.2.1.a	Nivel de perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.	52
Tabla 3.2.2.2.a	Nivel de productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.	53
Tabla 3.2.3.1	Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2	54
Tabla 3.2.4.1.1.	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	55
Tabla 3.2.4.1.2.	Correlación de variables	56
Tabla 3.2.4.2.1	Correlación entre la variable perfil profesional y la dimensión capacidad productiva	57
Tabla 3.2.4.2.2	Correlación entre la perfil profesional y la dimensión producción laboral	58
Tabla 3.2.4.2.3	Correlación entre la perfil profesional y la dimensión beneficios laborales	59
Tabla 5.2.1	Estructura de la Propuesta	74
Tabla 5.3.1	Agentes encargados de la gestión	78
Tabla 5.3.2	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 1	79
Tabla 5.3.3	Cuadro de motivos de demora en la atención	82
Tabla 5.3.4	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 2	83
Tabla 5.3.5	Clasificación de los temas recurrentes	86
Tabla 5.3.6	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 3	87
Tabla 5.3.7	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 4	91
Tabla 5.3.8	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 5	95
Tabla 5.3.9	Agentes senior de la banca telefónica	98
Tabla 5.3.10	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 6	99
Tabla 5.3.11	Lista de áreas de apoyo	102
Tabla 5.3.12	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 7	103
Tabla 5.3.13	Cuadro de validación	106
Tabla 5.3.14	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 8	107
Tabla 5.3.15	Cuestionario de eventos posibles a realizar	110
Tabla 5.3.16	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 9	111
Tabla 5.3.17	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 10	115
Tabla 5.3.18	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 11	119
Tabla 5.3.19	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 12	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1.3.1	Localización de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María.	5
Figura 1.2.1.2.1	Pirámide de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.	14
Figura 3.2.1.1	Nivel de competencias base del perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018	35
Figura 3.2.1.2	Nivel de competencias básicas del perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018	37
Figura 3.2.1.3	Nivel de competencias transversales del perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018	40
Figura 3.2.1.4	Nivel de capacidad de la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018	43
Figura 3.2.1.5	Nivel de producción de la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018	46
Figura 3.2.1.6	Nivel de beneficios de la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018	49
Figura 3.2.2.1	Nivel de perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018	52
Figura 3.2.2.2	Nivel de productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018	53
Figura 5.2.1	Plataforma virtual de casos frecuentes	90

RESUMEN

La presente investigación titulada “Perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018, el cual dará respuesta a la interrogante existe relación entre perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018. Esta investigación se realizó mediante el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el nivel descriptivo correlacional y técnica, el tipo desarrollado fue aplicado y técnico, y se utilizó para su propósito el diseño no experimental y de cortes transversales. Asimismo, tomó como muestra a 75 colaboradores de la empresa, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que estuvo compuesto de 17 preguntas en medición de la escala de Likert, luego de ello se midió el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado bueno. La investigación continuó desarrollándose, obteniendo en la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnova un valor de significancia de 0.00, por lo tanto, los datos no tienen contribución normal; finalmente para medir el nivel de correlación de las V1 y V2, se usó la prueba de Rho de Spearman, teniendo resultados significativos de 0.591, por lo tanto la investigación concluye dando a conocer que existe una correlación positiva moderada entre las variables perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018. **Palabras clave:** perfil profesional y productividad laboral.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Professional profile and labor productivity in the company Services, Collections and Investments, Jesús María, 2018", aimed to determine the relationship between the professional profile and labor productivity in the company Services, Collections and Investments, Jesús María, 2018, which will answer the question there is a relationship between professional profile and labor productivity in the company Services, Collections and Investments, Jesús María, 2018. This research was conducted using the deductive hypothetical method with a quantitative approach, the descriptive correlational level and technique, the developed type was applied and technical, and the non-experimental design and transversal cuts were used for its purpose. Likewise, it took as sample to 75 collaborators of the company, for the data collection the technique of the survey was used and as instrument the questionnaire that was composed of 17 questions in measurement of the scale of Likert, after that it was measured the level of reliability with Cronbach's Alpha, resulting in good. The investigation continued to develop, obtaining in the normality test of Kolmogorov Smirnova a value of significance of 0.00, therefore, the data do not have a normal contribution; finally, to measure the level of correlation of V1 and V2, Spearman's Rho test was used, having significant results of 0.591, therefore the investigation concludes by revealing that there is a moderate positive correlation between the variables professional profile and productivity in the company Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

Keywords: professional profile and labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En un mundo globalizado, los jóvenes cambian constantemente de trabajo, ya sea por nuevas propuestas laborales o porque no se sienten a gusto con el trato que reciben en su organización, esto mayormente sucede porque no fueron seleccionados correctamente para el puesto que desempeñan ocasionando una baja productividad laboral.

El éxito en las empresas se rige por la rentabilidad que generan, gracias al trabajo de su personal. De modo que el recurso humano es importante para alcanzar los objetivos organizacionales y tener un mejor pronunciamiento en el mercado.

Por lo tanto, tener con un equipo de trabajo que presente las capacidades y conocimientos requeridos para el puesto hace que la empresa sea eficiente y genere en los colaboradores pasión por su trabajo.

La personalidad y conducta de un colaborador colérico al momento de la atención no va hacer con la misma que tiene un colaborador apasionado por su trabajo, el cual resulta más amable y empático. Esto no es porque esté molesto o por problemas personales, sino por el tipo de carácter que tiene.

1.1.1. En el contexto internacional

El perfil profesional es uno de los ejes fundamentales para identificar las capacidades que se necesitan en cada puesto y lograr un excelente desempeño laboral. En Canadá, país donde se encuentra la sede principal de Scotiabank, el perfil profesional, apoyado con sus estrategias de negocios, ha pasado a convertirse en un elemento importante para la productividad del banco.

Por ese motivo, es reconocido por el Great Place To Work como uno de los mejores lugares para trabajar y esto es demostrado a través de la rentabilidad que genera esta empresa.

González (2017) en el artículo periodístico titulado “Qué son las competencias profesionales básicas y cómo formarse para adquirirlas”, aseguró que cuando los reclutadores en los centros laborales tienen que elegir a nuevo personal, seleccionan al indicado no por sus prácticas en el puesto sino por sus competencias laborales. Las

competencias laborales son aquellas capacidades que un individuo debe conseguir para ser victorioso en un puesto de trabajo. Determinada cantidad de personas tienen componentes con los que nacieron, otra parte pueden desarrollarse en el transcurso de su vida mediante competencias base, las cuales son las que solicitan para el perfil del trabajador en las empresas. No obstante, hay capacidades que hacen la diferencia entre las personas que son solicitadas en la mayoría de las organizaciones.

Zenger y Folkman (2018) en el artículo “Competencias base y competencias diferenciadoras mencionó que el director admirable tiene ciertas características guiadas en: orientación a los resultados, temperamento, competencias interpersonales y gestión del cambio.

Las competencias básicas o técnicas son las habilidades específicas para un determinado puesto. García, (2017) en su artículo “Gestión por capacidades técnicas”, manifestó que las capacidades básicas son un conjunto de capacidades que debe tener el colaborador y debe ser seleccionado para determinado puesto laboral de acuerdo a sus conocimientos. Por ello, es necesario identificar cuál es nuestro talento para potenciarlo en nuestra área de trabajo.

Hernández y Alvarado (2015) en el artículo “Imaginación e invención: capacidades generales o secundarias en la educación profesional” indicaron que educar profesionales ingeniosos y con nuevas ideas necesita de la mejora en sus competencias transversales, desde su centros educativos y en también en sus hogares; requiere también de la incorporación en los programas prácticos y en los planteamientos de nuevos procesos de enseñanza – aprendizaje con un control constante para desarrollar sus competencias.

Escobar, Cordero y Orozco (2018) en el artículo “Contexto laboral de la Enfermería en Colombia” manifestaron que las leyes económicas en las que las economías de escala y la formación en una actividad concreta ayudan a incrementar la productividad laboral, para ello agregan la variable capital humano como elemento que describe el motivo de que algunos países no están desarrollados.

Galiano (2013) en el artículo “Definiciones sobre los pensamientos de la personalidad, capacidad y persona” manifestó que la capacidad de derecho o justicia como cualidad propia del ser humano implica la facultad de ser el autorizado de hacer respetar sus derechos y deberes en ámbito en que se relacionen.

Baecker (2015) en el artículo “El futuro de la producción” mencionó es fundamental considerar las críticas y la actualización en el proceso de diseño para asociar

esos comentarios durante todo el proceso de mejora. Asimismo, las organizaciones pueden hacer que sus clientes formen parte del desarrollo de producción y brinden sus opiniones para mejorarlo continuamente y adaptarse a las necesidades del mercado.

Randstad (2014) en el artículo “Satisfacción laboral como sinónimo de productividad” manifestó que una empresa debe tener un buen clima organizacional donde el colaborador se sienta bien en su puesto y con la confianza de sus compañeros y líderes, principios importantes para la captación y retención del personal que marque la diferencia en la organización.

1.1.2. En el contexto nacional

Se estableció la importancia el perfil profesional en las organizaciones para evitar la rotación y el ausentismo laboral. Este es el caso de Atento, un Contact Center que terceriza servicios y de acuerdo a la campaña que se maneje, necesitan un personal que se adecúe al perfil que solicitan.

Sánchez (2014) en el artículo periodístico titulado “Cómo elaborar un buen perfil profesional”, manifestó que los deberes y actividades conocidos por experiencia se pueden precisar en pocas palabras, redactándolos correctamente de manera sencilla y clara. En ese sentido, para hacer un buen perfil profesional, es necesario redactar las habilidades y experiencias más importantes.

Valle (2017) en el artículo periodístico “Capacitación minera y tipos de competencias laborales” manifestó que las competencias técnicas y laborales han sido han sido encontradas desde la perspectiva educativa. Por ello, requieren de estrategias, formaciones y capacitaciones y al mismo tiempo brechas en la mayoría de experiencia desarrolladas planteándose el interrogante si deba ser evaluada o no antes de que sean enseñadas.

Rojas (2015) en el artículo “La evaluación de desempeño basada en competencias” indicó que es primordial que los colaboradores encargados de la evaluación, tengan claro el concepto y comprendan el modelo de competencia que tiene la empresa donde laboran. Caso contrario se pone en riesgo la validación de los datos brindando resultados negativos en las pruebas de desempeño. Por ello, los empresarios deben saber diferenciar el tipo de competencias que requieren para cada puesto y de esta manera sepan ubicar correctamente al personal.

Laborum (2016) mencionó que las necesidades de competencias transversales son útiles para todo tipo de empresas. Para las grandes empresas, existen funciones de acuerdo a los puestos, donde dichas competencias son necesarias para contribuir de manera positiva en la comunicación entre colaboradores; para las pymes, existen pocos puestos porque la mayoría de colaboradores cubren diversas funciones, ayudando a desarrollar sus capacidades y generando rentabilidad a la organización.

Miota (2017) en el artículo “Dispositivos que mejoran la productividad laboral” mencionó que incrementar la productividad es necesario en muchas empresas que buscan optimizar el esfuerzo de sus colaboradores para aumentar su rentabilidad y así ser más competitivas. Gran parte de las compañías les dan prioridad a la cantidad de productos. Sin embargo, lo más importante es la capacidad de organización para manejar los gastos y hacer un buen uso de los recursos.

Vilcarromero (2017) en el artículo “Gestión de la producción” afirmó que: “(...) los administradores deben de tener la capacidad de controlar los recursos necesarios en la elaboración de un bien, teniendo en cuenta la gestión de todos los recursos, como a los colaboradores capacitados, máquinas en buen estado, y materia prima de calidad óptima.

Vargas (2016) en el artículo “La importancia de la planificación y registro de la producción” indicó que está de más tener clientes fidelizados y renovaciones si la compañía no cuenta con un departamento de producción que elabore lo que exactamente requiere el cliente.

Louffat (2017) en el artículo “La utilidad de establecer un sistema de medición en la administración laboral” manifestó que la creación de indicadores en la administración de personas permite a la empresa mejorar la producción, rendimiento, cumplimiento y posición en el mercado empleando efectivamente las habilidades y destrezas de los trabajadores.

1.1.3. En el contexto local

El sector financiero es uno de los que ofrece mayores oportunidades de crecimiento laboral. Por ello, la mayoría de personas se interesan por conocerlo y trabajar en una empresa bancaria.

Entre las entidades financieras más reconocidas en Lima, se localiza la entidad de Servicios, Cobranzas e Inversiones (SCI) que satisface los requerimientos de empresas de

la corporación de Scotiabank. Los beneficios que brindan están dirigidos al servicio hacia el cliente, venta y gestiones de cobranza de tarjetas de crédito y préstamos a personas naturales y jurídicas mediante el Contact Center de banca telefónica.

SCI, está ubicada en Jr. Larrabure y Unanue 210 (Altura de la cuadra 4 de Arenales) – Jesús María. A continuación se visualiza, en la Figura 1.2.3.1 la ubicación geográfica en google maps:



La empresa tiene distintas áreas en el Contact Center, sin embargo, esta investigación se va a centrar en la atención a clientes de la banca telefónica de Scotiabank. Es ahí, donde existen deficiencias en la selección de personal de acuerdo al perfil profesional del colaborador en el puesto laboral originando baja productividad laboral y rotación del personal.

Se ha observado que el departamento de Contact Center es una de las áreas primordiales en la empresa SCI ya que es donde los asesores de servicio brindan la atención al cliente mediante la aclaración de deudas, reclamos, respuesta a sus consultas,

bloqueos de tarjetas e información de sus cuentas. Asimismo, ofrecen campañas comerciales de préstamos y compras de deuda a sus clientes. Por este servicio, ganan más del sueldo mínimo y comisionan por llegar a sus metas de ventas y calidad en la llamada. Con todas estas características, las personas deberían estar a gusto de trabajar allí. Sin embargo, no es así.

La empresa presenta problemas al momento de escoger el personal idóneo para el puesto que necesitan generando colaboradores improductivos y rotación de personal. Por ello, nos planteamos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la organización de Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018?

Otro de los problemas que se dan en la empresa es la falta de motivación a los colaboradores. El personal que no está con ganas de trabajar, que llega a la institución pensando en sus problemas personales y que además tiene que atender a los clientes más críticos no va a rendir igual que un colaborador optimista, que busca el lado bueno de las cosas, que tiene empatía con el cliente y eso es lo que falta en la empresa.

Coucillas (2013) en el artículo la importancia de tener un perfil profesional bien elaborado al momento de escoger al personal en una organización, mencionó que las compañías deben manejar un perfil completo por cada cargo que existe en la empresa. Es decir, un perfil en cuanto a los conocimientos y funciones del puesto y otro en referencia a las características de personalidad y competencias; estos criterios, además de brindar al empleador una visión global sobre los requisitos para la posición que busca, también favorecen a la empresa en la evaluación del desarrollo que tendría el colaborador dentro de la organización.

Ferrer (2017) mediante el video de Youtube titulado ¿Qué más puedes hacer para potenciar tu perfil profesional? mencionó que para fortalecer el perfil profesional es necesario salir de la zona de confort con resoluciones a problemas. Por ejemplo, realizar actividades fuera de rutina como deportes, seminarios, cursos y viajes. La segunda idea fue crear redes de contacto con personas de otras áreas, carreras, intereses y puntos de vista diferentes para recolectar ideas sobre nuevos proyectos o resolver problemas puntuales.

El perfil profesional del colaborador del Contac Center de SCI se caracteriza de acuerdo a tres competencias: base, básicas y transversales. En las competencias base se priorizan los conocimientos, habilidades y actitudes para tratar con clientes de todo tipo de carácter, siendo los trabajadores quienes brindan soluciones a diversos casos que se les

presentan. Las competencias básicas en esta área, se basan en conocimientos técnicos dentro del sector bancario que permitan una facilidad en la comunicación con los clientes, trabajo en equipo con sus supervisores e inteligencia emocional al momento de atender sus requerimientos.

En cuanto a las competencias transversales en SCI, es importante considerar que los asesores deben ponerse en lugar del cliente al momento de brindar soluciones ya que muchas veces quienes son atendidos corren el riesgo de sufrir robos, pérdidas de documentos y operaciones fraudulentas con sus tarjetas. Por este motivo, se comunican a la banca telefónica, ofuscados, nerviosos y preocupados buscando que los agentes puedan ayudarlos.

Asimismo, para dar un buen servicio, es necesario saber pedir ayuda en momentos de casos críticos. De tal manera, que se brinde todo apoyo necesario al cliente y el colaborador se sienta seguro de la información que brinda. Trabajando con colaboradores eficientes generaremos mayor rentabilidad a la empresa, clientes satisfechos con el servicio, ascensos de puesto y mayor crecimiento dentro del país.

Asociación de investigación social y económica (2018) en el artículo “Mesa de investigación: ¿Cómo medir la productividad de la economía peruana?” manifestó que el recurso humano es principal para incrementar la producción en el trabajo y se puede preparar al individuo en los ciclos de vida. En la fase preescolar, predomina la producción de habilidades; en la escolar, se producen años de educación y en la etapa laboral, se acumula la experiencia en programas de capacitación laboral.

La capacidad laboral en cuanto al manejo de los recursos que tienen como responsabilidad los trabajadores, es por la capacitación previa al ingreso a plataforma, donde buscan optimizar los materiales de trabajo para cumplir con los propósitos organizacionales.

Ccollana (2015) en el artículo “Abandono, rotación y productividad del personal” indicó que para mejorar la productividad es indispensable gestionar todas las actividades de trabajo de acuerdo una efectividad colectiva. Como empresa se debe dar relevancia a materias de reclutamiento, motivación, capacitación y socialización, con el propósito de disminuir las escalas de rotación y abandono laboral. Asimismo, se debe brindar al colaborador recompensas intrínsecas y extrínsecas, resaltando las remuneraciones porque en su mayoría ellos escogen para trabajar a las mejores organizaciones que les ofrezcan mayor retribución.

El nivel de producción se la empresa se da a conocer con el cumplimiento de los indicadores de ventas, adherencia y calidad en la llamada, buscando cada mes una mejora continua en lograr los objetivos. La satisfacción del colaborador en la empresa hace que sea más productivo y es ahí donde recibe mejores beneficios porque puede es escogido para hacer una línea de carrera recibiendo un incremento considerable en su sueldo.

Con todo lo manifestado, es pertinente investigar el “Perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018” con el fin de proponer opciones de solución a los inconvenientes de la empresa y otras de carácter similar.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el contexto internacional

Zarraga (2018) en la tesis estrés laboral y su efecto en la productividad, México. El problema de investigación fue ¿Existe una conexión entre el porcentaje de estrés socio-laboral y el de la producción científica? La investigación estuvo orientada a descubrir el efecto de elementos de estrés socio-laboral que muestran los investigadores y la consecuencia que ello genera en la productividad científica. La metodología que utilizó fue de tipo transversal, descriptiva y no experimental. Luego del procedimiento el autor concluyó. El estrés no contribuye en la productividad del trabajador si puede ser dirigido dentro de las organizaciones mediante técnicas de control de respiración, motivación y otras que ayuden a la tranquilidad del trabajador Al finalizar la investigación, se recomendó la adaptación del mecanismo de evaluación de estrés, orientado a las funciones particulares que realizan los técnicos.

Chávez (2016) en la tesis diseño de perfiles de puesto por destrezas para la clasificación de empleados del programa de preparación fuera del país de la Universidad de Quito, Ecuador. El problema de investigación fue ¿Cómo instaurar los perfiles del puesto de los docentes al programa de preparación fuera del país de la Universidad de Quito, que tenga un mejor proceso de selección de personal? La investigación estuvo orientada a diseñar los perfiles del puesto de personal docente del programa de preparación fuera del país de la Universidad de Quito en la óptica de destrezas, que permita escoger al empleado excelente y promueva el éxito para el cumplimiento de los requisitos del perfil.

La metodología que utilizó fue de tipo básica, el nivel de la investigación descriptiva, método correlacional y el diseño no experimental. Luego del procedimiento el autor concluyó. El perfil realizado en base a las competencias ayuda a escoger y reconocer al individuo que tiene capacidades significativas para una determinada función tanto de manera interna como externa, permite un desempeño sobresaliente y actúa como un mecanismo fundamental al momento de elegir al personal. Al finalizar la investigación, se recomendó aplicar el diseño de perfil de acuerdo a las competencias de la organización.

Fernández (2016) en la tesis perfil de capacidades del administrador de compañías en República Dominicana. El problema de investigación fue ¿Cuáles competencias genéricas y específicas están siendo consideradas en los programas académicos de las universidades dominicanas en la carrera de administración empresarial? La investigación tuvo como objetivo determinar las competencias primarias y secundarias para los objetivos educativos de la facultad de administración de compañías en las universidades de República Dominicana para permitir el ingreso de estos en el mercado laboral. La metodología que utilizó fue de tipo básica, el nivel de la investigación exploratorio descriptivo y el diseño no experimental. El resultado de esta investigación sirvió para construir el perfil adecuado de un administrador de empresas para ese país, el cual debe llevar a cabo el proceso administrativo y solucionar problemas competitivamente. Al finalizar la investigación, se recomendó comenzar un proceso de interacción entre las universidades dominicanas para promover diálogos en innovación de conocimiento sobre la formación por competencias en el país.

Agurto y Chico (2015) investigaron acerca del modelo de un departamento de talento de personal para equilibrar el cumplimiento y productividad laboral en la empresa GerenConta S.A. Guayaquil, Ecuador. El problema de investigación fue ¿De qué manera la propuesta de un modelo de evaluación de talento humano en la organización GerenConta S.A., mejoraría la administración y desempeño de su personal? La investigación estuvo orientada a mejorar el desempeño y productividad del personal de GerenConta S.A., mediante un sistema de administración de personal. La metodología que utilizaron fue de tipo básica, el nivel de la investigación exploratorio descriptivo y el diseño no experimental de corte transversal. Luego de la investigación, los autores concluyeron, se realizó la propuesta de sistema de administración de personal con la cual se espera añadir actividades importantes como talleres de capacitación y motivación de personal más pagos determinados de acuerdo a la ley, para ello se realiza una investigación intensiva del cargo

de talento humano el cual es estudiado de manera cuidadosa mediante exámenes que permitan la mejor alternativa para ayudar a crecer la organización. Al finalizar la investigación, se recomendó crear un área de recursos humanos para ayudar a manejar las emociones del personal y generar una mejora en el desarrollo de la empresa.

Maldonado (2013) en la tesis motivación para aumentar la producción en las imprentas de Quetzaltenango, México. El problema de investigación fue ¿Qué componentes de motivación utilizan las imprentas de Quetzaltenango y qué resultado tienen estos en la producción? La investigación tuvo el objetivo estudiar la motivación de los colaboradores de las imprentas de Quetzaltenango y su resultado en la productividad. La metodología que utilizó fue de tipo básica, el nivel de la investigación descriptivo y el diseño no experimental. Luego del procedimiento el autor concluyó. La gran cantidad de colaboradores, un 60.29%, indicaron que tienen una motivación media. Un 82.35% indicó estar identificados con la cultura y los propósitos organizacionales. Asimismo, un 45.07% indicó no recibir servicios complementarios a las de ley. Al finalizar la investigación, se recomendó incrementar la motivación a través de saludos y felicitaciones a los colaboradores durante su labor por parte de un gerente o supervisor.

1.2.2. En el contexto nacional

Canales (2017) investigó referente a la mejora de los resultados del sistema de selección de personal a través de la normalización de perfiles de cargo del consorcio del Grupo Analytica, San Martín de Porres, Lima. El problema de investigación fue que existen perfiles de cargo defectuosos y diferentes en cada área de la empresa. El objetivo de investigación fue mejorar y homogeneizar los perfiles de cargo para descubrir y prever la diferencia que existe entre los perfiles actuales y los reales. La metodología que utilizó fue de tipo aplicada, nivel de la investigación explicativa y el diseño pre experimental. Luego de la investigación el autor concluyó. Para los colaboradores, el tener los perfiles de cargo al día permitirá cubrir las necesidades de capacitación y especialidad de cada uno, según de la línea de carrera que deseen. Esto aplica para trabajadores nuevos y antiguos, permitiéndoles ascender en distintos puestos en la empresa. Al finalizar la investigación se recomendó involucrar al área de gerencia a la realización del plan presentado usando diapositivas y dinámicas que indiquen las razones de tener perfiles de puesto en todos los departamentos de la empresa.

Rodríguez investigó acerca del patrón de administración por capacidades para mejorar el cumplimiento de los trabajadores de la organización Promas S.R.L de Trujillo 2016. El problema de investigación fue ¿El patrón de administración por capacidades brindará un mejor cumplimiento de los trabajadores de la empresa Promas SRL de Trujillo en el año 2016? La investigación estuvo orientada a crear un patrón de administración por capacidades que permita a los trabajadores de la empresa Promas SRL de Trujillo tener un mejor desempeño en el año 2016. La metodología que utilizó fue de tipo aplicada, el nivel de la investigación explicativa y el no diseño experimental de corte transversal. Se concluyó que mediante el esquema de gestión por capacidades se logró determinar los conocimientos, las habilidades y competencias de cada puesto de la empresa. Al finalizar la investigación, se recomendó que el área de selección y reclutamiento de personal evalúe las capacidades y habilidades del candidato de acuerdo al puesto laboral en la empresa.

Alva y Juárez en la tesis vínculo entre el indicador de satisfacción de trabajo y el de producción del personal de la empresa Chimú Agropecuaria S.A de Trujillo. El problema de investigación fue ¿Cuál es el vínculo entre el indicador de satisfacción de trabajo y de producción del personal de la empresa Chimú Agropecuaria de Trujillo-2014? La investigación estuvo orientada a determinar el vínculo entre el indicador de satisfacción de trabajo y de producción de los trabajadores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A de Trujillo. La metodología que utilizó fue de tipo aplicada, el nivel de la investigación explicativa y el diseño no experimental de corte transversal. Luego del procedimiento el autor concluyó. Existe un nivel de relación con la productividad, pero no hay orientación a los objetivos y no existe una correcta administración de personal. Al finalizar la investigación, se recomendó llevar a cabo un plan de incentivos para premiar a los colaboradores de acuerdo al cumplimiento de sus objetivos.

Montesinos (2013) El perfil profesional y laboral en los profesores del Instituto de enseñanza pública Arequipa, 2012. El problema de investigación fue ¿Cuál es la relación del perfil profesional y laboral que poseen los docentes que laboran en el enseñanza pública, Arequipa? El objetivo de esta investigación fue mejorar y fortalecer el cumplimiento de capacidades de aprendizaje, de metodología, de clima laboral y de vínculo social, para una mejoría en el curso de enseñanza en los profesores. La metodología que utilizó fue de tipo básica, el nivel de la investigación descriptiva y el diseño no experimental. El autor concluye que: El perfil laboral se encuentra en un nivel regular bajo a diferencia del perfil profesional que se desarrolla en buen nivel. En

referencia al ejercicio de los profesionales, no existe coordinación con su perfil profesional, ya que se presentan evidentes diferencias en la administración de la institución. Al finalizar la investigación, se recomendó aplicar el plan de estimulación del desempeño docente mediante un programa de incentivos en base a intercambios académicos y culturales donde el educador pueda compartir sus experiencias.

Acuña y Mozombite (2013) en la tesis modelo del perfil profesional del graduado de administración empresarial en base a sus capacidades generales y particulares, que solicitan las organizaciones más reconocidas del departamento de Lambayeque. El problema de investigación fue ¿Cuál es el perfil profesional del graduado de administración empresarial basado en sus capacidades generales y particulares, que solicitan las empresas más reconocidas de Lambayeque? La investigación tuvo como objetivo realizar un modelo del perfil profesional del graduado de administración empresarial basado en sus capacidades generales y particulares que solicitan las empresas más reconocidas del departamento de Lambayeque. La metodología que utilizó fue de tipo aplicada, el nivel de la investigación explicativa y el diseño pre experimental. Luego del procedimiento el autor concluyo. Las cinco principales competencias que requieren las organizaciones en un egresado de administración son: toma de decisiones, capacidad para reconocer y gestionar los riesgos de los comercios, de comunicación en otro idioma (inglés), para analizar los registros contables y financieros y conocimientos sobre el área legal relacionados a la gestión organizacional. Al finalizar la investigación, se recomendó implementar materias o cursos que permitan al alumno poner en práctica los saberes aprendidos y que lo ayuden a conseguir las competencias necesarias para complementar el perfil laboral cuando egrese de la universidad.

Tito (2012) en la tesis administración por destrezas y productividad laboral en las industrias de fabricación de calzado de Lima. El problema de investigación fue ¿Por qué las industrias de fabricación de calzado no incrementan sus niveles de productividad laboral, a través de la instauración de una gestión de acuerdo a las competencias de sus colaboradores? La investigación estuvo orientada a demostrar que la administración de las empresas del rubro fabricación de calzado, a través de las capacidades de sus trabajadores, promueve incrementar sus niveles de productividad. La metodología que utilizó fue de tipo aplicada, el nivel de la investigación explicativo y el diseño pre experimental. Luego del procedimiento el autor concluyó. No existe un compromiso por parte del estado y sector privado que permita brindar un certificado reconociendo la gestión por competencias de los

obreros y expertos que trabajan en el sector fabricación de calzado. Al finalizar la investigación, se recomendó a las empresas contar con asesoría técnica en temas de marketing, administración empresarial, tecnología y productividad laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Perfil profesional

1.3.1.1. Teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner

Howard Gardner (2015) estudió el modo en que las personas desarrollan sus capacidades, las cuales son fundamentales en su forma de vida: la inteligencia lógico-matemática, la lingüística, la cósmica, la somática, la musical y cinética, la intrapersonal y la interpersonal.

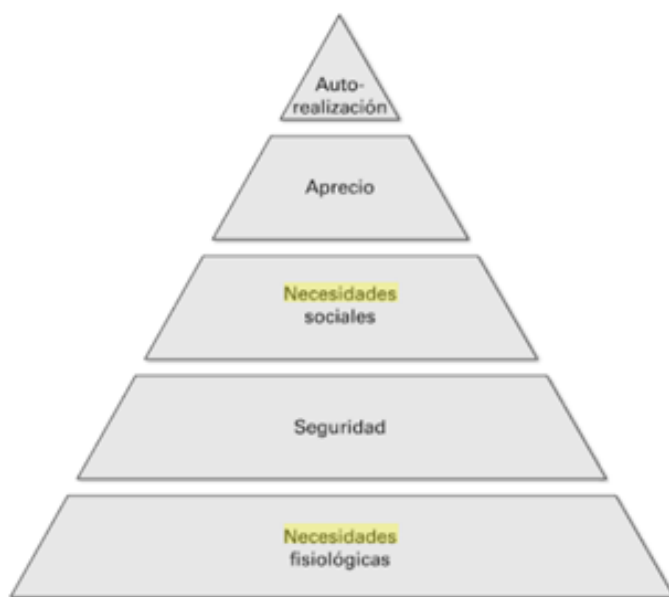
El objetivo principal de los centros de estudio debería ser desarrollar las inteligencias múltiples para incentivar a las personas alcanzar sus anhelos y escoger su vocación ideal que vaya acorde a sus capacidades y habilidades. Las personas que reciben apoyo para alcanzar sus metas se vuelven más competitivas y con criterio de responsabilidad en la sociedad.

1.3.1.2. Teoría de la clasificación de las necesidades de Abraham Maslow

La teoría de la clasificación de las necesidades de Abraham Maslow (Citado por Pérez, 2018) indicó mediante una pirámide cuáles son las necesidades que tiene el ser humano: físicas, de seguridad, sociales, de autoestima y autorrealización. Esta teoría nos muestra que el perfil profesional comienza por satisfacer en primer lugar las necesidades de los colaboradores para luego identificar sus capacidades y ubicarlos de acuerdo al puesto de trabajo como se ilustra a continuación en la Figura 1.2.1.2.1:

Figura 1.2.1.2.1

Pirámide de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow



Fuente: Pérez (2018).

Las empresas han sido exitosas satisfaciendo las dos primeras necesidades de la pirámide pero no se han dado cuenta que si ya están satisfechas dichas necesidades, es momento de dirigir su atención a las demás permitiendo así que exploten sus talentos para dar mayor rentabilidad a la organización.

1.3.1.3. Definición de perfil profesional

El perfil profesional es un grupo de enseñanzas, habilidades y actitudes que desarrollan los seres humanos en base a características requeridas en un puesto de trabajo.

Cuadrado (2018) manifiesta que al hablar de perfil profesional, es referirse al conjunto de competencias y capacidades que tiene una persona y que aporta a un puesto laboral.

Galindo y Carrasco (2009) indicaron que es el conjunto de competencias conceptualizadas en relación con una actividad profesional. Entre estas competencias se encuentran los conocimientos, los métodos, capacidades y conductas sociales.

Domingo y Gómez (2014) indicaron que el perfil profesional es la descripción minuciosa que evidencia las señales más resaltantes de un conjunto de profesionales. Esto

significa definir los medios de intervención, las funciones y las competencias profesionales.

López (2014) manifiesta que el perfil profesional se constituye por el grupo de saberes y habilidades que establece el aprendizaje de un individuo para el desarrollo correcto de una determinada profesión.

Coll, César según la OCDE indica que el perfil profesional es la habilidad para contestar a demandas particulares o para realizar una determinada labor. Cada habilidad es para una mezcla de capacidades prácticas y de aprendizajes que se relacionan entre sí, conocimientos, valores, motivaciones, emociones, conductas y otros componentes de la sociedad que pueden ser congregados en grupo para proceder de forma segura (como se cita en Cuadrado (2013).

1.3.1.4. Dimensiones del perfil profesional

A. Competencias base

Cuadrado (2018) menciona que son los saberes, capacidades y conductas que posibilitan a la persona desarrollar un puesto laboral de forma victoriosa.

Indicadores

1. Conocimientos

Esan (2016) menciona que son los datos que una persona tiene sobre un departamento o tema determinado.

2. Habilidades

Esan (2016) indica que es la facultad que tiene una persona para hacer una labor específica, esta puede ser de manera física o mental.

3. Actitudes

Guerri (2017) establece que una actitud se ha establecido como la asociación entre un elemento y su valoración.

B. Competencias básicas

Cuadrado (2018) menciona que son las características particulares y técnicas referidas a las competencias de un puesto de trabajo definido.

Indicadores

1. Facilidad de comunicación

Concepto definición (2014) indica que es la manera de transmitir información o conocimientos sobre un tema específico, se comprende como el proceso por el que se envía y recibe una información.

2. Trabajo en equipo

Randstad (2016) señala que es la asociación de dos o más individuos, ordenados de una manera precisa, las cuales se apoyan entre sí para alcanzar un objetivo que es el desarrollo del proyecto.

3. Inteligencia emocional

Pico (2017) indica que es la habilidad de ejecución de la información emocional que trabaja para acondicionar la forma de comportarse y los procesos mentales de una persona en una determinada circunstancia.

C. Competencias transversales

Cuadrado (2018) menciona que son aquellas que no están relacionadas de manera directa con el cargo laboral pero favorecen a la persona para distinguirse de las demás.

Indicadores

1. Empatía

Muñoz (2018) manifiesta que es la capacidad de situarse en la posición de otra persona y conocer lo que realmente está pasando o inclusive pensando.

2. Saber pedir ayuda

Aragón (2015) señala que saber pedir ayuda consiste en un acto de coraje ya que no todos los problemas pueden ser solucionados por sí mismo.

3. Perseverancia

Del Castillo (2015) menciona que es el empeño y tenacidad en el desarrollo de objetivos y en las determinaciones del ánimo.

1.3.2. Productividad laboral

1.3.2.1. Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke

La teoría de la determinación de metas de Edwin Locke (citado por Equipo Editorial, 2017) señaló que ayuda a incrementar la productividad, y con más razón si el trabajador ha formado parte del desarrollo de los propósitos o metas. Todo colaborador desea crecer profesionalmente, por ello la voluntad de lograr dicho propósito es un principio básico de motivación.

Cuanto más complicado sea lograr el objetivo, mayores serán las ganas de lograrlo y por consecuencia, el colaborador se volverá más productivo con el propósito de alcanzar su meta para el desempeño prometido.

1.3.2.2. Teoría del capital humano de Gary Becker

La teoría del capital humano de Gary Becker (Citado por Santana et al., 2014) aportó a la productividad, al considerar que si una persona se prepara durante más años en su educación, su productividad marginal mejora en cuanto a remuneraciones. El producto marginal se da en un periodo determinado y es el ingreso en el periodo con el objetivo de obtener mayores beneficios, incrementar su eficiencia productiva y sus ingresos.

Por otra parte, esta teoría permite escoger entre la formación genérica y la particular. La primera tiene por finalidad incrementar la productividad de las personas por parte de un financiamiento propio y la segunda tiene la posibilidad que el empleador financie el negocio o la deuda con el colaborador.

1.3.2.3. Definiciones de productividad laboral

La productividad laboral es la conexión entre el fin de un propósito y los mecanismos invertidos para lograrlo.

Céspedes, Lavado y Rondan (2016) manifestaron que la productividad es una medición del buen manejo del uso de los procedimientos en la fase de producción. Si una economía genera con un solo procedimiento, como el trabajo, la productividad puede comprenderse como la medida de la unidad por cifra de trabajo.

Koontz y Weihrich (2015) consideraron que es el vínculo entre los bienes y servicios elaborados más la materia prima, maquinaria y equipo. La productividad laboral permite controlar la efectividad de los insumos y colaboradores.

Fernández (2013) explica que es gestionar personas, pensamientos, es decir administrar de forma óptima la inteligencia emocional por su prestigiosa colaboración en los resultados mediante normativas que incluyen la motivación.

López (2013) indicó que es una habilidad para la innovación, y presenta un gasto por periodo de trabajo para ganar enriquecimiento y rentabilidad.

El Instituto Peruano de Economía (2016) indicó que se entiende como la producción media por colaborador en cierta fase de una etapa. Puede ser calculado en magnitud física o en intervalos de cantidad de los servicios producidos.

1.3.2.4. Dimensiones de productividad laboral

A. Capacidad

Crentería (2014) señala que es usar determinados bienes o servicios definidos como insumos para producir o crear otros bienes y servicios.

Indicadores

1. Eficacia

Marco (2017) indica que es la capacidad para lograr las metas que se requieren en la organización, reduciendo los costos y utilizando inteligentemente los recursos.

2. Eficiencia

Marco (2017) menciona que es la capacidad para conseguir objetivos con el menor gasto posible de recursos.

B. Producción

Vizcarra (2014) menciona que es la tarea por la cual una persona busca diferentes maneras innovadoras para satisfacer sus necesidades, transformando la materia prima de la naturaleza o cambiándola para que pueda ser empleada en determinado producto.

Indicadores

1. Objetivos

Emprende Pyme (2018) señala que son metas que toda empresa busca lograr con estrategias y actividades bien conceptualizadas, y en un periodo de tiempo determinado.

2. Rentabilidad

Moreno (2017) define la rentabilidad como efecto de fraccionar el resultado obtenido con el capital invertido.

3. Mejora continua

Aguirre (2014) menciona que es la parte de la administración que se ocupa de acoplar las tareas que desarrolla la empresa para brindarles una mayor eficacia y/o eficiencia.

C. Beneficios

Blas (2014) indica que es una ganancia que recibe la población como generación de una actividad de producción específica. Se brinda en concordancia al valor que indica la comunidad a los bienes y materiales productivos utilizados.

Indicadores

1. Satisfacción

Sastre (2009) indica que es un resultado emocional y de aprendizaje que se genera cuando se cumplen los requerimientos solicitados para lograr una respuesta sobre un evento de interés.

2. Desarrollo profesional

Palmer (2016) indica que es el proceso en el que las personas en constante cambio, van preparándose hacia y dentro del ambiente que desean en el ámbito de la vida laboral.

3. Sueldo

Hernández (2015) afirma que son los ingresos que generó la empresa para remunerar el trabajo ordinario y extraordinario del trabajador de la organización, antes de cualquier retención dada los empleadores.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?
- d) ¿Cómo está estructurado un plan de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La investigación se justificó teóricamente a través de las inteligencias múltiples de Howard Gardner, el cual considera necesario encontrar el perfil profesional que se requiere para cada puesto en la organización. De tal modo que evalúa las capacidades, habilidades y actitudes que presentan los colaboradores para atender los requerimientos con las competencias base, técnicas y transversales. La teoría de la clasificación de las necesidades de Maslow, favoreció en la investigación para identificar qué necesidades requerían desarrollar los colaboradores para ser aprovechadas en sus competencias.

La productividad laboral se justificó mediante la teoría de la fijación de metas que incentiva a los colaboradores a lograr de sus objetivos individuales y por lo tanto de la organización. Asimismo, la teoría del capital humano manifiesta que la calidad de

educación del colaborador aporta positivamente en la rentabilidad y productividad de la organización y debe ser retribuida mediante beneficios laborales.

Bermúdez y Rodríguez (2016) manifestaron que una investigación es teórica cuando el fin de la enseñanza es reflexionar y aportar cuando se quiere confrontar una teoría sobre el conocimiento adquirido.

1.5.2. Justificación metodológica

Esta investigación, tuvo como unos de sus objetivos proponer un plan de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral, el cual fue construido para realizar un cambio en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones.

Asimismo, el aporte del examen realizado a los colaboradores sirvió para la confiabilidad y validez del instrumento. Se justifica la presente investigación, porque se utilizó una metodología de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal.

Bermúdez y Rodríguez (2016) manifestaron que una investigación es metodológica cuando propone un método novedoso o estratégico en relación a los utilizados anteriormente con el nuevo fin de generar un conocimiento confiable.

1.5.3. Justificación práctica

La presente investigación servirá para aportar soluciones al problema que la empresa SCI está padeciendo respecto al perfil profesional y la productividad del colaborador. Por ello, al finalizar el estudio, se pondrá esta investigación al alcance de dicha empresa buscando solucionar su problema.

Bermúdez y Rodríguez (2016) mencionaron que la justificación práctica es un tipo de solución que ayuda a describir, analizar y resolver un problema mediante estrategias y recomendaciones.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre el perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

H₂: Existe relación entre el perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

H₃: Existe relación entre el perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

H₄: Existe una estructura identificada para un plan de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre el perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.
- b. Determinar la relación entre el perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

- c. Determinar la relación entre el perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.
- d. Proponer un plan de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

II. MÉTODO

2.1Diseño de investigación

2.1.1 Enfoque

La presente investigación se realizó mediante el enfoque cuantitativo a los colaboradores de la empresa a través de procesos, base de datos e información de la organización. Baptista, Fernández y Hernández (2014) indicaron que el enfoque cuantitativo es un grupo de procesos sigue un orden y se puede corroborar. Cada nivel continúa del anterior por ello se deben respetar. Una vez concluidos estos pasos, se plantean metas e interrogantes de investigación en un marco teórico.

2.1.2 Método de investigación

Se realizó mediante el método hipotético deductivo porque a partir de observaciones en la organización se concretaron las hipótesis generales y específicas de investigación. Martínez y Galán (2014) manifestaron que se realiza desde de la verificación de casos exclusivos para plantear un problema y a través de una fase de investigación refiere a una teoría. Luego, plantea unas hipótesis de manera deductiva, que intentará comprobar por medio de la experiencia. Los escritos experimentales utilizan el método hipotético – deductivo.

2.1.3 Nivel de investigación

Se realizó mediante el nivel descriptivo correlacional porque evaluó la relación entre el perfil profesional y la producción laboral. Hernández et. al (2013) indicaron que la investigación correlacional agrupa componentes por medio de una guía para una población.

Respecto a la investigación descriptiva Arias (2012) manifestó que se basa en la determinación de una acción, evento, persona o conjunto, con el objetivo de fijar su forma de comportarse.

La investigación técnica tiene como propósito la innovación de conocimientos, tecnologías, procesos, etc.; debido a que la investigación técnica está ligada dentro de la ciencia y que se encarga del conjunto de teorías que conforman la conveniencia práctica del conocimiento científico. La investigación estuvo orientado al área de recursos humanos donde generó un plan de estrategias referidas a identificar mejores técnicas para la selección de personal. Bermúdez y Rodríguez (2013) refieren que gestionar recursos humanos es primordial para el proceso de selección de consultorías y asesorías, debido a que escoge un tipo importante de conocimiento técnico incorporado a especialistas.

2.1.4 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada y técnica en base de inferencias a través de las hipótesis para generar nuevos saberes asignadas a las teorías.

La investigación fue aplicada porque se utilizaron marcos teóricos para respaldar al problema de investigación y a las opiniones, Alzamora de los Godos (2013) mencionó que una investigación es aplicada cuando está destinada a formar un nuevo saber que permita solucionar las interrogantes del día a día.

2.1.5 Diseño

El diseño fue no experimental porque la variable no fue manipulada. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron el diseño como la indagación que se ejecuta sin cambiar intencionalmente los componentes independientes para ver su reacción sobre otras componentes.

También fue de corte transversal porque se dio en un momento dado. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron que su objetivo es detallar componentes y explicar su efecto e interacción en un momento dado.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables de investigación:

Tabla 2.2.1.1

Variables de investigación

VARIABLES	
Variable 1	Perfil profesional
Variable 2	Productividad laboral

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización de variables

A continuación se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de las variables de estudio.

Tabla 2.2.2.1

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
PERFIL PROFESIONAL	Cuadrado (2018) manifiesta que al hablar de perfil profesional, es referirse al conjunto de competencias y capacidades que tiene una persona y que aporta a un puesto laboral.	La variable 1 (perfil profesional) se midió mediante las dimensiones de Competencias base, básicas y transversales para el colaborador, donde se elaboró un cuestionario de 9 ítems.	COMPETENCIAS BASE	Conocimientos	1	(1) TOTAL DESACUERDO	Ordinal
			COMPETENCIAS BÁSICAS	Habilidades	2		
				Actitudes	3		
				Facilidad de comunicación	4		
				Trabajo en equipo	5		
				Inteligencia emocional	6		
			COMPETENCIAS TRANSVERSALES	Empatía	7	(3) INDIFERENTE	
				Saber pedir ayuda	8	(4) ACUERDO	
				Perseverancia	9	(5) TOTAL ACUERDO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Instituto Peruano de Economía (2016) menciona que la productividad laboral se entiende como la producción media por colaborador en cierta fase de una etapa. Puede ser calculado en magnitud física o en intervalos de cantidad de los servicios producidos.	La variable 2 (productividad laboral) se midió mediante las dimensiones de capacidad, producción y beneficios del colaborador. Además, se elaborará una encuesta de 8 ítems.	CAPACIDAD	Eficacia	10	(1) TOTAL DESACUERDO	Ordinal
			PRODUCCION	Eficiencia	11		
				Objetivos	12		
				BENEFICIOS	Rentabilidad	13	
			Mejora continua		14	(3) INDIFERENTE	
			Satisfacción		15		
			Desarrollo profesional		16		
Sueldo	17	(5) TOTAL ACUERDO					

Cuadro de operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La presente investigación se desarrolló en la compañía Servicios, Cobranzas e Inversiones. Para determinar la población de la presente, se consultó al analista de gestión en tiempo real (GTR), la cantidad de colaboradores del área de banca telefónica el cual indicó estuvo compuesta por 105 colaboradores, entre varones y mujeres, que mantienen promedio entre 18 a 40 años que trabajan en distintos turnos en el departamento.

Quezada (2014) indicó que la población es un conjunto cuantioso conformado con continuidad, pero no siempre por personas. En la materia de estadística, el propósito es llegar a los datos acerca de una o más poblaciones a través de la separación de pequeños conjuntos.

2.3.2 Muestra

La muestra fue de 75 agentes de área de Banca telefónica del turno mañana full time, los cuales fueron escogidos por criterio de inclusión teniendo en cuenta la disponibilidad para ser encuestados.

Quezada (2014) manifestó que es un grupo reducido de una población calculado por el evaluador para llegar a puntos clave para realizar evaluaciones sobre la población.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica estuvo orientada a una encuesta que se realizó a una población del mismo sector, con las mismas características de 22 trabajadores a fin de conseguir respuestas similares a la investigación.

Gómez (2016) mencionó que las encuestas usualmente son de opinión, para medir las opiniones, las preferencias y las costumbres de la gente.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

La recolección de datos tuvo como herramienta un cuestionario compuesto por 17 preguntas, con respuestas en escala de Likert que fueron destinados a los colaboradores teniendo en consideración las dimensiones de perfil profesional y productividad laboral.

Hernández, et al (2014) en su investigación indican que el instrumento más utilizado es el cuestionario ya que se basa en un grupo de preguntas que se entrega a cada persona en relación a una o más variables.

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.2.1 la estructura dimensional de las variables de estudio:

Tabla 2.4.2.1.

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Perfil profesional	Competencias base	1- 3
	Competencias básicas	4 -6
	Competencias transversales	7 -9
Productividad laboral	Capacidad	10 -11
	Producción	12-14
	Beneficios	15 -17

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, la encuesta utilizó el indicador de Likert, la cual estuvo constituida por cinco niveles: Total desacuerdo, Desacuerdo, Indiferente, Acuerdo y Total Acuerdo; ello permitió medir las el comportamiento de los participantes de manera veraz, en la Tabla 2.4.2.2 se vizualiza:

Tabla 2.4.2.2.

Categorías en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	INICIAL
1	Total Desacuerdo	TD
2	Desacuerdo	D
3	Indiferente	I
4	Acuerdo	A
5	Totalmente Acuerdo	TA

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Validación del instrumento

Para Hernández, et al (2014) en su investigación indica que la validación hace referencia a la escala de medición en que un instrumento mide a una variable.

La investigación fue presentada a juicio por 3 expertos en metodología, ellos revisaron concienzudamente la tesis presentada para garantizar la validez y por lo tanto, los resultados fueron considerados correctos.

A continuación, la Tabla 2.4.3.1 muestra de forma detallada a los responsables que revisaron y calificaron el instrumento de la investigación:

Tabla 2.4.3.1

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto 2	Dr. David Fernando, Aliaga Correa	Aplicable	Investigador
Experto 3	Dr. Rosel César, Alva Arce	Aplicable	Investigador
Experto 1	MSc. Mairena Fox, Liliana Petronila	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.4.1 el resumen de procesamiento de casos, el cual son los resultados del SPSS que se realizaron a una prueba piloto con 22 encuestados.

Tabla 2.4.4.1.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos	Válidos	22 100,0
	Excluido	0 ,0
	s ^a	
	Total	22 100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Asimismo, a continuación, se presentan la Tabla 2.4.4.2 el cual muestra el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 detalla la escala de medidas para evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach:

Tabla 2.4.4.2.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.849	17

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS.

Tabla 2.4.4.3

Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach

Valor	Nivel
>.9	Excelente
>.8	Bueno
>.7	Aceptable
>.6	Cuestionable
>.5	Pobre
<.5	Inaceptable

Fuente: Elaborado en base George y Mallery (2003).

Esta encuesta estuvo constituida por 22 colaboradores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones de Jesús María, no hubo ningún valor perdido y el número de preguntas del instrumento fueron 17. La información que se pasó por el Spss versión 22 fue medida por el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach y arrojó un valor de 0.849 lo cual indica bueno, esto fue comparado con esta tabla del autor George y Mallery (2003) en la cual tipifica que es un instrumento altamente confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se realizó la estadística descriptiva, porque se representó mediante tablas y gráficos con sus correspondientes interpretaciones con la estadística inferencial a través de la cual se llevó a cabo una prueba de hipótesis. Los datos se obtuvieron a través del programa SPSS versión 22 para precisar el comportamiento de ambas variables.

Santillán (2016) mencionó que la estadística descriptiva tiene como fin sintetizar la información incluida en los datos, de la manera más clara y correcta posible,

consiguiendo así las medidas que diferencias las particularidades de un conjunto de datos.

El método inferencial consiste en obtener conclusiones que van más allá de los conocimientos extraídos de un conjunto de datos. Santillán (2016) señaló que mientras que la estadística descriptiva es válida para una población y una muestra La estadística inferencial es usada con subconjuntos a partir de las cuales intenta obtener conclusiones sobre la población.

2.6 Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomarán en cuenta para la investigación están descritos en la

Tabla 2.6.1

Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS
Consentimiento informado	Los colaboradores estuvieron conformes con brindar información y registrar sus obligaciones y responsabilidades.
Confidencialidad	La investigación fue realizada con suma veracidad y respeto por lo que no se brindarán los datos de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Si $N > 50$ entonces se usa Kolmogorov- Smirnov

H0: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos)

H1: Los datos no tienen distribución normal. (datos no paramétricos)

Regla de decisión

Si el valor de Sig < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si el valor de Sig > 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula (Ho).

Se ha realizado la operación a través del programa estadístico SPSS 22, con una muestra de 75 encuestados el cual presentó el siguiente resultado:

Tabla 3.1.1

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1_PERFIL_PROFESIONAL	,155	75	,000
V_PRODUCTIVIDAD_LABORAL	,200	75	,000

Fuente: Software estadístico SSPS 22

Interpretación

Variable1: Perfil profesional

En la tabla 3.1.1 se muestra que la variable perfil profesional resultó con un valor SIG de 0,000; por tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H0 (hipótesis alterna), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Variable2: Productividad laboral

En la Tabla 3.1.1 se muestra que la variable productividad laboral resultó con un valor SIG de 0,000; por tanto, se acepta la H1 (hipótesis alterna) rechazando la H0 (hipótesis alterna), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

3.2 Análisis de los resultados

3.2.1 Resultados por dimensión

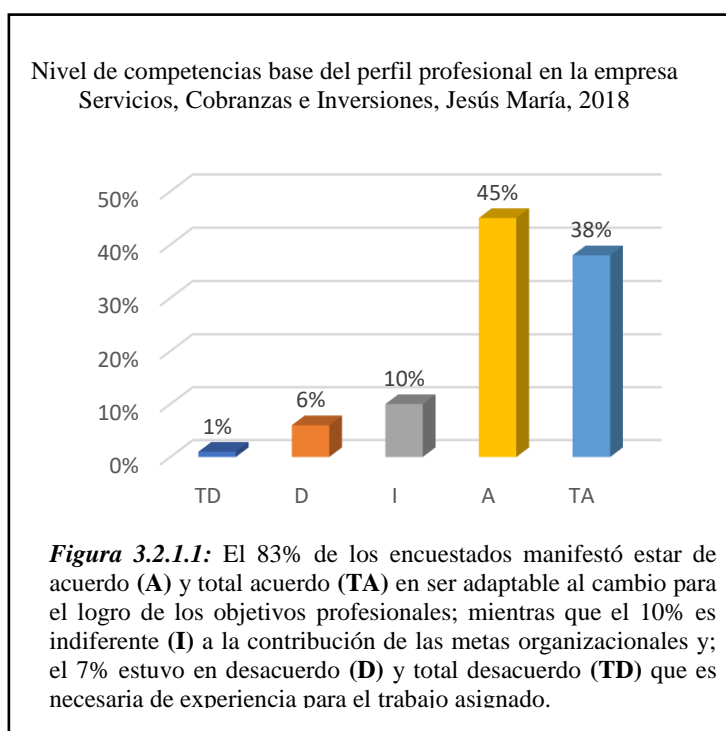
A continuación, en la Tabla 3.2.1.1.a muestra el nivel de las competencias base en referencia al perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.1 muestra en forma de gráfico el nivel de las competencias base en referencia al perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha del nivel de competencias base y la Tabla 3.2.1.1.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias/actividades para mejorar el perfil profesional a través de las competencias base óptimas:

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel de competencias base del perfil profesional en la Empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
COMPETENCIAS BASE	3	14	22	100	86	225
	1%	6%	10%	45%	38%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se determina que el 83% de los colaboradores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones se sienten adaptables al cambio para el logro de los objetivos profesionales. Según Cuadrado (2018) menciona que las competencias base son los saberes, capacidades y conductas que posibilitan a la persona desarrollar un

puesto laboral de forma victoriosa.

Si la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones brinda las facilidades para que cada colaborador cumpla con sus responsabilidades; entonces brindarán sus conocimientos para lograr los objetivos de la organización y así contribuir al éxito de la empresa, permitiendo así que el 83% de los colaboradores que consideraron total acuerdo y acuerdo a ser adaptables al cambio cumplan los objetivos profesionales, aumentara hasta llegar al 100%. En el corto plazo, el 10% que manifestó es indiferente al cumplimiento de las metas organizacionales; mientras que en el mediano plazo, el 6% de los encuestados en desacuerdo y 1% en total desacuerdo que la experiencia es necesaria para el trabajo, lo harán a largo plazo.

Tabla 3.2.1.1.b

Interpretación de los componentes de la brecha de las competencias base

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
10%	Indiferente	CORTO PLAZO	10%	POCO ESFUERZO	0,10
6%	Desacuerdo	MEDIANO PLAZO	16%	REGULAR ESFUERZO	0,16
1%	Total Desacuerdo	LARGO PLAZO	17%	MAYOR ESFUERZO	0,17

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.1.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el perfil profesional a través de las competencias base óptimas.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Cuadrado (2018) menciona que son los saberes, capacidades y conductas que posibilitan a la persona desarrollar un puesto laboral de forma victoriosa.	
10% INDIFERENTE	PROPONER TALLERES SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Informar a los supervisores sobre la capacitación para seleccionar a los colaboradores que necesiten dicho reforzamiento.	Correo electrónico
	2. Evaluar el desempeño de las metas de los últimos tres meses.	Registro de indicadores
	3. Exponer los casos más frecuentes que atienden los colaboradores (servicio y venta) para brindar alternativas de solución con una atención rápida y eficaz.	Validación de llamadas
10%+6% DESACUERDO	4. Realizar un seguimiento al personal que fue capacitado mediante un examen de lo expuesto en el taller.	Fotos y el examen
	IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE RECOMPENSA A LOS COLABORADORES QUE LLEGUEN A SUS OBJETIVOS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Revisar los indicadores de objetivos de los últimos 3 meses y seleccionar a los colaboradores que se encuentren en los 5 primeros puestos.	Base de datos
	2. Premiar a los colaboradores mediante regalos y correos de felicitación difundidos a toda la banca.	Fotos y grabaciones
10%+6%+1% TOTAL DESCUERDO	3. Realizar una encuesta para saber de qué manera les gustaría que los premien por llegar a sus objetivos.	Cuestionario
	BRINDAR OPCIONES DE CRECIMIENTO PROFESIONAL EN LA EMPRESA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Reconocer a los colaboradores mayores a 6 meses y con buenos indicadores.	Base de datos
	2. Proponerles un modelo de crecimiento dentro de la compañía si continúan con el cumplimiento de sus objetivos.	Fotos y fichas
83 % ACUERDO Y TAL ACUERDO	3. Evaluar el conocimiento mensualmente mediante un examen de logro.	Examen
	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

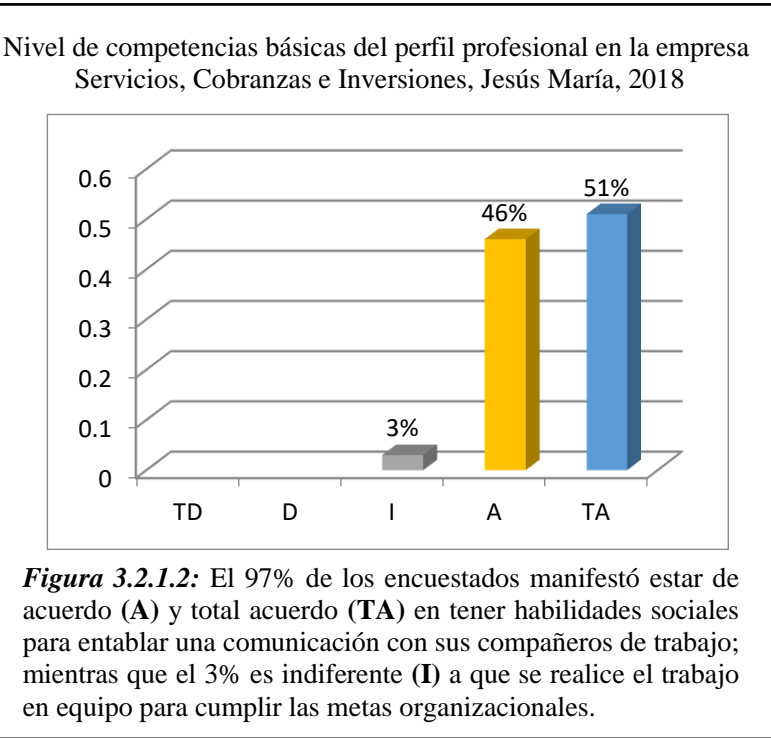
A continuación, en la Tabla 3.2.1.2.a muestra el nivel de las competencias básicas en referencia al perfil profesional de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.2 muestra en forma de gráfico el nivel de las competencias básicas en referencia al perfil profesional de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.2.b muestra la interpretación de la brecha de las competencias básicas y la Tabla 3.2.1.2.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el perfil profesional a través de competencias básicas óptimas.

Tabla 3.2.1.2.a

Nivel de competencias básicas del perfil de profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
COMPETENCIAS BÁSICAS	0	0	6	105	114	225
	0%	0%	3%	46%	51%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

Aquí se determina que el 97% de los colaboradores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones sienten que tienen habilidades sociales para entablar una comunicación con sus compañeros de trabajos. Según Cuadrado (2018) manifiesta que las competencias básicas son las características

particulares y técnicas referidas a las competencias de un puesto de trabajo definido.

Si la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones mantiene motivados a los colaboradores para poder relacionarse entre sí en su puesto laboral; entonces permitirán mantengan un buen clima laboral en la empresa, aumentara hasta llegar al 100%. En el corto plazo, el 3% de los encuestados se acogerán a las estrategias propuestas.

Tabla 3.2.1.2.b*Interpretación de los componentes de la brecha de las competencias básicas*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
3%	Indiferente	CORTO PLAZO	3%	POCO ESFUERZO
				0,03

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.2.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el perfil profesional a través de las competencias básicas óptimas.

PORCENTAJE	TEORIA		Fue
100%	Cuadrado (2018) manifiesta que las competencias básicas son las características particulares y técnicas referidas a las competencias de un puesto de trabajo definido.		nte:
3%	DIVIDIR EQUIPOS DE TRABAJO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS		Ela
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION	bora
	1. Delegar a un líder por cada equipo indicándole las reglas del objetivo.	Correos volantes de información	ción
	2. Motivar a los equipos con reconocimientos extrínsecos al cumplir el objetivo semanalmente.	Lapiceros y mochilas de Scotiabank	pro
	3. Realizar una retroalimentación a los equipos que no estén realizando el trabajo correctamente.	Audios de grabación, correos de auditoría.	pia
INDIFERENTE	4. Premiar al equipo ganador entrevistarlos para que muestren las tácticas que usaron para el logro de los objetivos.	Fotos y videos	en
97 %			base
ACUERDO Y TAL ACUERDO	ALIADOS		al
nto de la encuesta.			proc
			edi
			mie

A continuación, en la Tabla 3.2.1.3.a muestra el nivel de las competencias transversales en referencia al perfil profesional de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.3 muestra en forma de gráfico el nivel de las competencias transversales en referencia al perfil profesional de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.2.b muestra la interpretación de la brecha de las competencias transversales y la Tabla 3.2.1.2.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el perfil profesional a través de competencias transversales.

Tabla 3.2.1.3.a

Nivel de competencias transversales del perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	3	0	3	123	96	225
	1%	0%	1%	55%	43%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis

Aquí se determina que el 98% de los colaboradores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones sienten que deben cumplir mensualmente con los indicadores que le asigna la organización. Según Cuadrado (2018) menciona que las competencias transversales son aquellas que no están relacionadas de manera directa con el cargo laboral pero favorecen a la persona

Nivel de competencias transversales del perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018

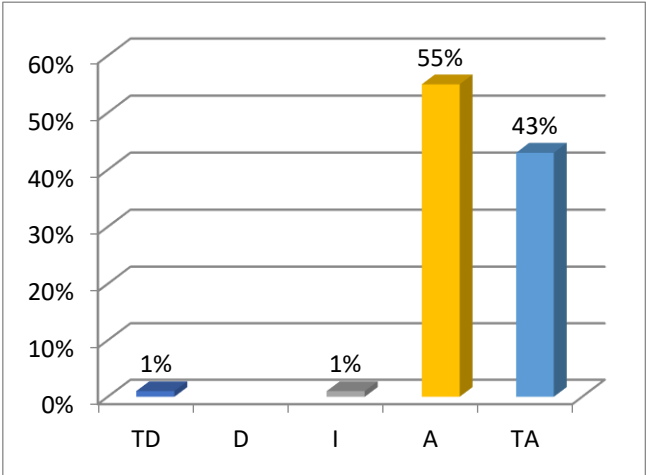


Figura 3.2.1.3: El 98% de los encuestados manifestó estar de acuerdo (A) y total acuerdo (TA) en cumplir mensualmente con los indicadores que le asigna la organización; mientras que el 1% es indiferente (I) en apoyar en solucionar las consultas de sus compañeros de trabajo y; el 1% estuvo en desacuerdo (D) y total desacuerdo (TD) en pedir ayuda a sus compañeros de trabajo ante una dificultad.

para distinguirse de las demás.

Si la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones brinda la confianza para que los colaboradores demuestren sus competencias transversales en diversas tareas que les encomienda; entonces ellos cumplirán mensualmente con los indicadores de la organización. Permitiendo así que el 98% de los colaboradores que consideraron total acuerdo y acuerdo desarrollen sus asignaciones, aumentara hasta llegar al 100%. En el corto plazo el 1% de los encuestados indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el otro 1% de encuestados que están en total desacuerdo, lo harán a largo plazo.

Tabla 3.2.1.3.b

Interpretación de los componentes de la brecha de las competencias transversales

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
1%	Indiferente	CORTO PLAZO	1%	POCO ESFUERZO	0,01
1%	Total Desacuerdo	LARGO PLAZO	2%	MAYOR ESFUERZO	0,02

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.3.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el perfil profesional a través de las competencias transversales óptimas.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Cuadrado (2018) menciona que las competencias transversales son aquellas que no están relacionadas de manera directa con el cargo laboral pero favorecen a la persona para distinguirse de las demás.	
1% INDIFERENTE	PROPONER REFORZAR LOS VÍNCULOS DE APOYO HACIA COMPARTIMIENTO DE INFORMACIÓN	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Evaluar los registros que colaboradores que demoren en la atención.	Registros de llamadas
	2. Informar las deficiencias (aplicativos, desconocimiento de los temas, etc).	Correo electrónico y audios de grabaciones
	3. Dar a conocer las informaciones de temas recurrentes y el acceso a los aplicativos.	Fichas informativas, correos
1% +1% TOTAL DESACUERDO	4. Presentar las plataformas a los supervisores para que informen a sus agentes.	Diapositivas
	PROPONER VÍNCULOS DIRIGIDOS HACIA LOS COLABORES NUEVOS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Comunicar a los colaboradores los usos de las plataformas compartidas.	Correo electrónico
	2. Reforzar los temas a los agentes senior para que brinden apoyo a los agentes nuevos.	Fotos y grabaciones
98 % ACUERDO Y TAL ACUERDO	3. Brindar anexos de áreas de apoyo para temas a escalar.	Correo electrónico
	4. Seguimiento de los casos recurrentes que los colaboradores no puedan resolver inmediatamente.	Cuadro de validación
	ALIADOS	

Fue nte:
Ela bora ción pro pia en base al proc edi mie nto de la enc uest a.

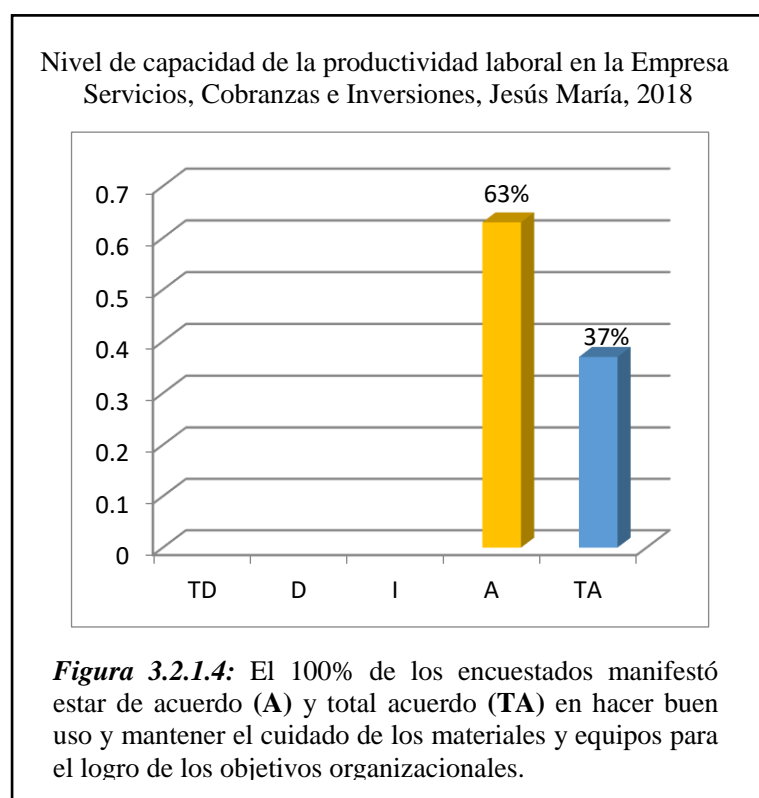
A continuación, en la Tabla 3.2.1.4.a muestra el nivel de la capacidad en base a la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.4 muestra en forma de gráfico el nivel de la capacidad en base a la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.2.b muestra la interpretación de la brecha de la capacidad y la Tabla 3.2.1.2.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la la productividad laboral través de la capacidad óptima.

Tabla 3.2.1.4.a

Nivel del capacidad de la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, San Martín de Porres, 2018.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
CAPITAL	0	0	0	94	56	225
	0%	0%	0%	63%	37%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se determina que el 100% de los colaboradores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones realizan un buen uso y cuidado de los materiales y equipo para el logro de los objetivos organizacionales. Según Crentería (2014) señala que la capacidad es usar determinados bienes o servicios definidos como insumos para producir o crear otros bienes y

servicios. Si la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones dispone de recursos y materiales para cada proceso, permitirá que el trabajador adecuarse al uso de los insumos para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Permitiendo así que el

trabajador no carezca de implementos de trabajo y pueda progresar en sus labores, aumentara hasta llegar al 100%.

Tabla 3.2.1.4.b

Interpretación de los componentes de la brecha de capacidad

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
100%	Sostenibilidad	LARGO PLAZO	100% MUCHO ESFUERZO	1,00

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.4.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para la productividad laboral a través de la capacidad.

PORCENTAJE	TEORIA		Fue
100%	Cretería (2014) señala que la capacidad es usar determinados bienes o servicios definidos como insumos para producir o crear otros bienes y servicios.		nte:
	ENTRENAR AL PERSONAL CON CONOCIMIENTOS DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES DE TRABAJO		Ela
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION	bora
100 % SOSTENIBILIDAD	1. Evaluar a los colaboradores para medir el conocimiento del mantenimiento y actualización de equipos y materiales de trabajo.	Cuestionario	ción
	2. Informar e incentivar al personal para que se puedan matricular en los cursos,	Correo electrónico	pro
	3. Realizar una reunión con los supervisores para coordinar los turnos y así no salgan afectados con los horarios de oficina.	Fotos	pia
	4. Realizar una encuesta a los colaboradores para revisar su nivel de conformidad con los temas a los que asistió.	Encuesta	en
			base
			al
			proc
			edi

miento de la encuesta.

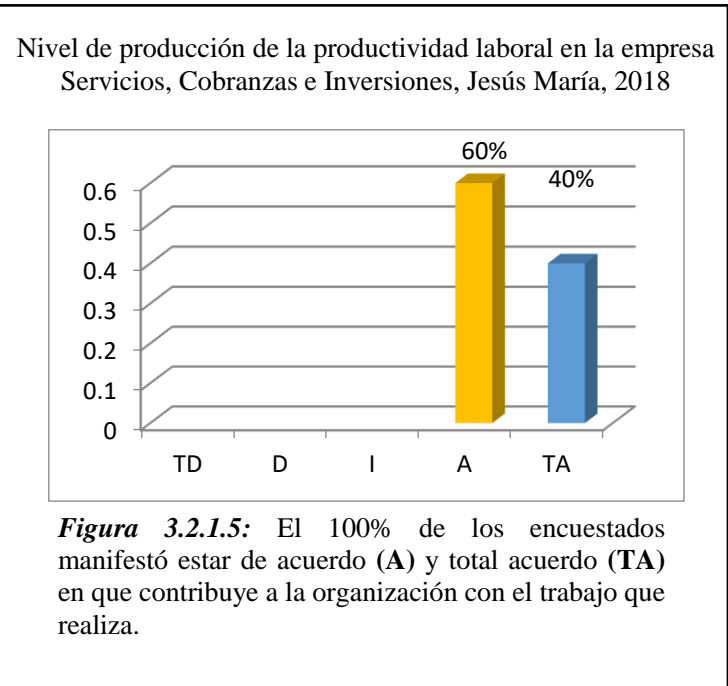
A continuación, en la Tabla 3.2.1.5.a muestra el nivel de la producción en base a la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.5 muestra en forma de gráfico el nivel de la producción en base a la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.2.b muestra la interpretación de la brecha de la producción y la Tabla 3.2.1.2.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el nivel de la productividad laboral a través de la producción óptima.

Tabla 3.2.1.5.a

Nivel producción de la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
PRODUCCIÓN			0	135	90	225
	0%	0%	0%	60%	40%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se determina que el 100% de los colaboradores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones contribuye a la organización con el trabajo que realiza. Según Vizcarra (2014) menciona la producción que es la tarea por la cual una persona busca diferentes maneras innovadoras para satisfacer sus necesidades,

transformando la materia prima de la naturaleza o cambiándola para que pueda ser empleada en determinado producto.

Si la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones brinda todo lo necesario para que los colaboradores realicen sus labores; entonces realizarán sus tareas correctamente. Permitiendo que ellos se sientan a gusto con el trabajo que aporta a la organización, aumentara hasta llegar al 100%.

Tabla 3.2.1.5.b*Interpretación de los componentes de la brecha de producción*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
100%	Sostenibilidad	LARGO PLAZO	100% MUCHO ESFUERZO	1,00
<i>Fuente:</i> Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.				

Tabla 3.2.1.5.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la productividad laboral a través de la producción.

PORCENTAJE	TEORIA		Fue
100%	Vizcarra (2014) menciona la producción que es la tarea por la cual una persona busca diferentes maneras innovadoras para satisfacer sus necesidades, transformando la materia prima de la naturaleza o cambiándola para que pueda ser empleada en determinado producto.		nite:
100 % SOSTENIBILIDAD	PROPONER ACTIVIDADES CREATIVAS PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN LA EMPRESA		Ela
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION	bora
	1. Identificar qué procesos requieren mejora en la empresa	Base de datos de procesos	ción
	2. Registrar el grado de influencia y necesidad de los recursos antiguos.	Cheeklist	pro
	3. Presentar la invitación de la actividad a los colaboradores	Correo electrónico	pia
	4. Exponer actividades creativas para mejorar los procesos en la empresa	Diapositivas	en
			base
			al

procedimiento de la encuesta.

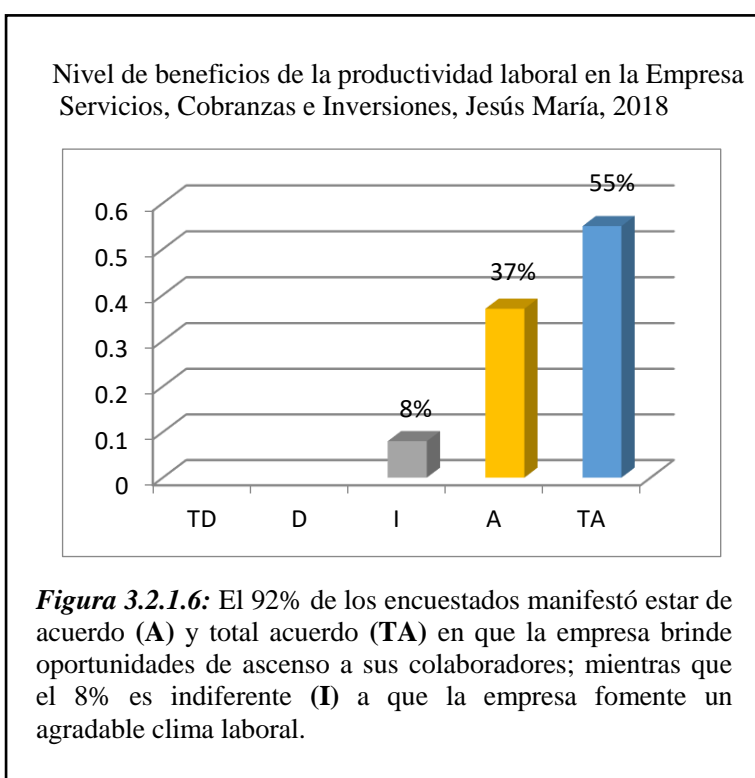
A continuación, en la Tabla 3.2.1.6.a muestra el nivel de los beneficios en base a la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.6 muestra en forma de gráfico el nivel de los beneficios en base a la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.6.b muestra la interpretación de la brecha de los beneficios y la Tabla 3.2.1.2.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la productividad laboral a través de los beneficios óptimos.

Tabla 3.2.1.6.a

Nivel de beneficios de la productividad laboral en la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
PRODUCCIÓN			18	124	83	225
	0%	0%	8%	37%	55%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se determina que el 92% de los colaboradores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones sienten que en la empresa existen oportunidades para ascender en la organización. Según Blas (2014) indica que el beneficio es una ganancia que recibe la población como generación de una actividad de producción específica. Se brinda en concordancia al

valor que indica la comunidad a los bienes y materiales productivos utilizados.

Si la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones brinda facilidades para que los colaboradores tengan un desarrollo profesional dentro de la organización; entonces ellos trabajarán con afán para lograr subir de puesto, permitiendo que el 92% de los

colaboradores que consideraron total acuerdo y acuerdo en que la empresa brinde oportunidades de crecimiento laboral cumplan con sus metas mensuales, aumentara hasta llegar al 100%. En el corto plazo el 8% de los colaboradores indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas.

Tabla 3.2.1.6.b

Interpretación de los componentes de la brecha de beneficios

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
8%	Indiferente	CORTO PLAZO	8%	POCO ESFUERZO	0,08
Fuente:	Elaboración	propia	en	base al procedimiento de	la encuesta.

Tabla 3.2.1.6.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la productividad laboral a través de los beneficios.

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Blas (2014) indica que el beneficio es una ganancia que recibe la población como generación de una actividad de producción específica. Se brinda en concordancia al valor que indica la comunidad a los bienes y materiales productivos utilizados.	
	PROPONER ESPACIOS COLABORATIVOS DE INFORMACIONES Y RELACIONES CON LOS EQUIPOS DE LA EMPRESA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
8%	1. Identificación de las fuentes de comunicación de los equipos de las áreas de la compañía.	Informe de control
	2. Comunicar la invitación a los colaboradores sobre los espacios colaborativos a presentarse.	Correo electrónico
	3. Realizar los eventos escogidos con todos los equipos.	Videos y Fotos
	4. Proponer la realización de estos eventos una vez al año para fomentar un clima laboral adecuado en la empresa.	Correo electrónico
INDIFERENTE		
92 %		
ACUERDO Y TAL ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

3.2.2 Resultados por variable

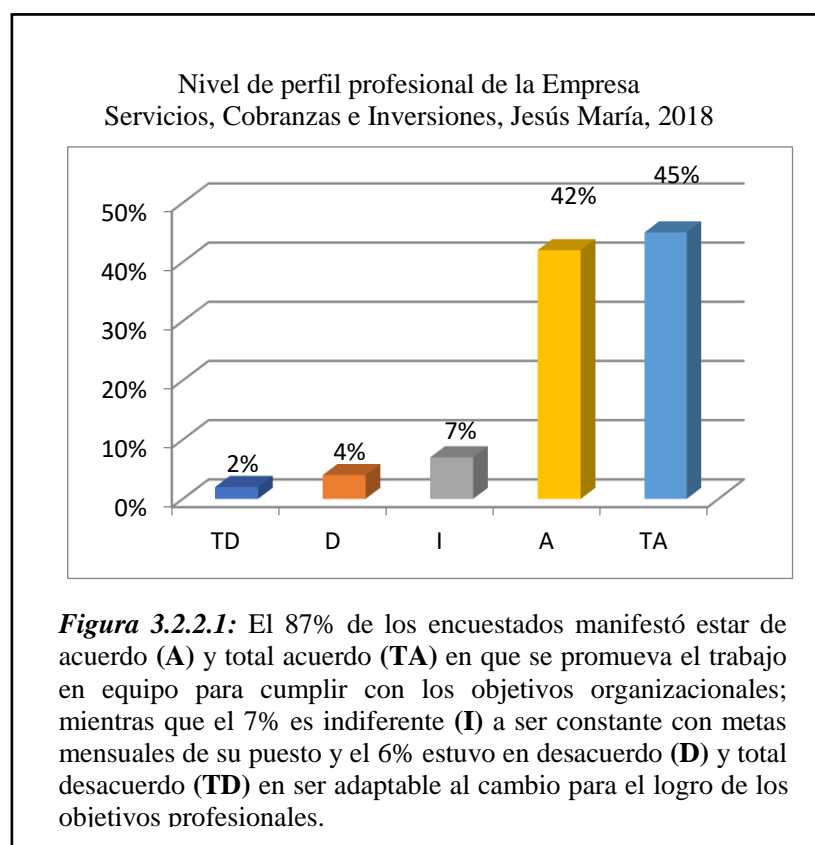
A continuación, en la Tabla 3.2.2.1.a muestra el perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.2.1 muestra en forma de gráfico el nivel de perfil profesional.

Tabla 3.2.2.1.a

Nivel de perfil profesional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
PERFIL PROFESIONAL	6	17	28	164	175	390
	2%	4%	7%	43%	45%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

Aquí se determina que el 87% de los colaboradores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones manifestó que se promueve el trabajo en equipo para cumplir con los objetivos organizacionales.

Según Cuadrado (2018) manifiesta que hablar de perfil profesional, es

referirse al conjunto de capacidades y competencias que tiene una persona y que aporta a un puesto laboral.

Si la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones considera importante los conocimientos y habilidades de sus colaboradores; entonces ellos fomentarán el trabajo en equipo para un mejor desempeño, permitiendo que el 87% de los colaboradores que consideraron total acuerdo y acuerdo en que la empresa promueva el trabajo en equipo para el logro de los objetivos, aumentara hasta llegar al 100%. En el corto plazo el 7%

de los colaboradores indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas, mientras que el 4% de colaboradores que están en desacuerdo, lo harán en mediano plazo, por conclusión el 2% de colaboradores están en total desacuerdo y lo harán en largo plazo.

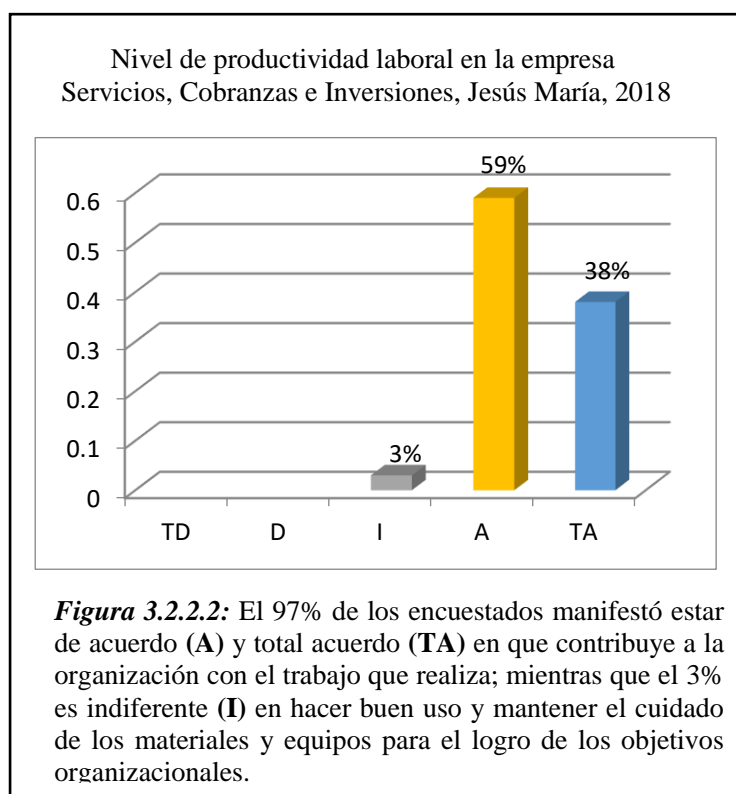
A continuación, en la Tabla 3.2.2.2.a muestra la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.2.2 muestra en forma de gráfico el nivel de perfil profesional.

Tabla 3.2.2.2.a

Nivel de productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
PRODUCTIVIDAD LABORAL	0	0	18	353	229	600
	0%	0%	3%	59%	38%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

Aquí se determina que el 97% de los colaboradores de la empresa Servicios, contribuye a la organización con el trabajo que realiza.

El Instituto Peruano de Economía (2016) indicó que la productividad laboral se entiende como la producción promedio por colaborador en cierta fase un periodo. Puede ser calculado en magnitud física o en intervalos de cantidad de los

servicios producidos. Si la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones considera importante el trabajo de los colaboradores en un periodo de tiempo determinado; entonces ellos se esforzarán en incrementar la producción y el servicio, permitiendo que el 97% de los colaboradores que consideraron total acuerdo y acuerdo en que contribuye

a la organización con su trabajo, aumentara hasta llegar al 100%. En el corto plazo el 3% de los colaboradores indiferentes se acogerán a las estrategias propuestas.

3.2.3. Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, se muestra en la tabla 3.2.3.1 la desviación estándar, los promedios y coeficiente de variabilidad de las variables 1 y la variable 2, con sus dimensiones respectivamente.

Tabla 3.2.3.1

Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V_1 y V_2

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coeficiente Variabilidad
Perfil profesional	Competencias base	0.69	4.12	0.18
	Competencias básicas	0.54	4.48	0.12
	Competencias transversales	0.62	4.37	0.14
Productividad	Capacidad	0.49	4.37	0.11
Laboral	Producción	0.49	4.40	0.11
	Beneficio	0.59	4.29	0.14

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.4 Prueba de hipótesis

3.2.4.1 Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H₀: No existe relación entre perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H₁: Sí existe relación entre perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

A continuación, la tabla 3.2.4.1.1 muestra de forma detallada el grado de relación según el coeficiente la correlación de Rho Spearman:

Tabla 3.2.4.1.1

Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.3 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.2 muestra la correlación de las variables de estudio:

Prueba de hipótesis

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la V2

H₁: R>0; V1 está relacionada con la V2

Significancia de tabla = 0.05; **nivel de aceptación** = 95%

Significancia y decisión

a) Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H₀

b) Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H₀

Tabla 3.2.4.1.2*Correlación de variables*

			V1_PERFIL_ PROFESIONA L	V2_PRODUCTI VIDAD LABORAL
Rho de Spearman	V1_PERFIL_PROFESIONAL	Coefficiente de correlación	1.000	.591**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	75	75
	V2_PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	.591**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se visualiza el valor de 0.591, asumiendo el significado de positiva moderada entre la variable perfil profesional y la variable productividad laboral de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; por lo tanto, sí existe relación entre perfil profesional y productividad laboral de los colaboradores en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

3.2.4.2.Prueba de hipótesis específicas

H_{E1}: Existe relación entre perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H₀: No existe relación entre perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H₁: Sí existe relación entre perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

A continuación la Tabla 3.2.4.1 muestra la correlación entre la variable perfil profesional y la dimensión capacidad productiva.

Tabla 3.2.4.2.1*Correlación entre la variable perfil profesional y la dimensión capacidad productiva.*

			V1_PERFIL_ PROFESION AL	V2_D1_Capa cidad
Rho de Spearman	V1_PERFIL_PROFESION AL	Coefficiente de correlación	1.000	.592**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	75	75
	V2_D1_Capacidad	Coefficiente de correlación	.592**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	75	75

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.1.2 se visualiza que existe una correlación de un 0.592 entre la variable perfil profesional y la dimensión capacidad indicando que es positiva moderada de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de $E = 0.000$ muestra que E es menor al 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, sí existe relación entre perfil profesional y capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H_{E2}: Existe relación entre perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H₀: No existe relación entre perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H₂: No existe relación entre perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

A continuación la Tabla 3.2.4.2.2 muestra la correlación entre la variable perfil profesional y la dimensión producción laboral.

Tabla 3.2.4.2.2

Correlación entre la variable perfil profesional y la dimensión producción laboral.

			V1_PERFIL_ PROFESION AL	V2_D2_Prod ucción
Rho de Spearman	V1_PERFIL_PROFESION AL	Coefficiente de correlación	1.000	.682**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	75	75
	V2_D2_Producción	Coefficiente de correlación	.682**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	75	75

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.2 se visualiza que existe una correlación de un 0.682 entre la variable perfil profesional y la dimensión producción laboral indicando que es positiva moderada de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de $E = 0.000$ muestra que E_2 es menor al 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, sí existe relación entre perfil profesional y producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H_{E3}: Existe relación entre perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H₀: No existe relación entre perfil profesional y beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

H₃: No existe relación entre perfil profesional y beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

A continuación la Tabla 3.2.4.2.3 muestra la correlación entre la variable perfil profesional y la dimensión beneficios laborales.

Tabla 3.2.4.2.3*Correlación entre la variable perfil profesional y la dimensión beneficios laborales*

			V1_PERFIL_ PROFESION AL	V2_D3_Bene ficios
Rho de Spearman	V1_PERFIL_PROFESION AL	Coeficiente de correlación	1.000	.333
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	75	75
	V2_D3_Beneficios	Coeficiente de correlación	.333	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	75	75

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.3 se visualiza que existe una correlación de un 0.333 entre la variable perfil profesional y la dimensión beneficios laborales indicando que es positiva moderada de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de $E = 0.003$ muestra que E_3 es menor al 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, sí existe relación entre perfil profesional y beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018.

IV. DISCUSIÓN

En base a los resultados de la presente tesis, se llegó a discutir lo siguiente:

Primero:

Se tuvo como hipótesis y objetivo general determinar la relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. A través de la Prueba Rho de Spearman se reveló un nivel de significancia menor a 0.05, generando el rechazo de la hipótesis nula. Asimismo, ambas variables poseen una correlación de 0.591; lo cual indica que es una relación positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre perfil profesional y productividad laboral los colaboradores en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018. Según Agurto y Chico (2015) en la tesis denominada modelo de un departamento de gestión de talento humano para mejorar el cumplimiento y productividad laboral en la empresa GerenConta S.A. en la facultad de ciencias administrativas, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador; cuyo propósito fue mejorar el cumplimiento y productividad del personal de GerenConta S.A., mediante un sistema de administración de personal. Por ello, se concluye que se realizó el modelo de sistema de administración de personal con la cual se espera añadir actividades importantes como talleres de capacitación y motivación de personal más pagos determinados de acuerdo a la ley, para ello se realiza una investigación intensiva del cargo de talento humano el cual es estudiado de manera cuidadosa mediante exámenes que permitan la mejor alternativa para ayudar a crecer la organización. Se coincide con la conclusión de Agurto y Chico que crear un plan de mejora en la gestión de la capacidad humana en base a actividades motivadoras para el perfil profesional ayudaría a mejorar la productividad de los colaboradores. La teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner (2015), al estudiar el modo en que las personas desarrollan sus capacidades, las cuales son muy importantes en su modo de vida por lo que para alcanzar sus metas se vuelven más competitivas y con criterio de responsabilidad en la sociedad.

Segundo:

Se tuvo como hipótesis y objetivo específico, determinar la relación entre el perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. A través de la Prueba Rho de Spearman se reveló un nivel de significancia menor a 0.05, generando el rechazo de la hipótesis nula. Asimismo, la variable perfil profesional y la dimensión capacidad productiva poseen una correlación de 0.592; lo cual indica que es una relación positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018. Según Acuña y Mozombite (2013) en la tesis modelo del perfil profesional del graduado de administración empresarial de acuerdo a sus capacidades generales y particulares, que solicitan las principales organizaciones del departamento de Lambayeque, en la facultad de ciencias empresariales, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo; cuyo propósito fue elaborar una propuesta del perfil profesional del graduado de administración de empresas basado en sus capacidades genéricas y particulares que solicitan las principales organizaciones de Lambayeque. Por ello, se concluye que las cinco primordiales competencias que requieren las organizaciones en un egresado de administración son: tomar decisiones, capacidad para reconocer y gestionar los riesgos de los comercios, de comunicación en otro idioma (inglés), para analizar los registros contables y financieros y conocimientos sobre el área legal relacionados a la gestión organizacional. Se coincide con la conclusión de Acuña y Mozombite que la capacidad de toma de decisiones y analizar los datos contables y financieros son competencias necesarias para un puesto laboral para un egresado.

La teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner (2015), al estudiar el modo en que las personas desarrollan sus capacidades, las cuales son muy importantes en su modo de vida por lo que para alcanzar sus metas se vuelven más competitivas y con criterio de responsabilidad en la sociedad.

Tercero:

Se tuvo como hipótesis y objetivo específico determinar la relación entre el perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. A través de la Prueba Rho de Spearman se reveló un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, la variable perfil profesional y la dimensión producción laboral poseen una correlación de 0.682; lo cual indica que es una relación positiva moderada.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018. Maldonado (2013) en la tesis motivación para mejorar la producción en las imprentas de Quetzaltenango, México; cuyo propósito fue estudiar la motivación de los colaboradores de las Imprentas de Quetzaltenango y su impacto en la producción. Por ello, se concluye que gran cantidad de colaboradores, un 60.29%, indicaron que tienen una motivación media. Un 82.35% indicó estar identificados con la filosofía de la organización, asimismo con un 45.07% indicó no recibir servicios complementarios a las de ley. Se coincide con la conclusión de Maldonado que la motivación es necesaria para mejorar la productividad en los colaboradores. La teoría de jerarquía de las necesidades, citado por Pérez (2018), indicó que el perfil profesional comienza por satisfacer en primer lugar las necesidades de los colaboradores para luego identificar sus capacidades y ubicarlos de acuerdo al puesto de trabajo. Se tuvo como hipótesis y objetivo específico determinar la relación entre el perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.003 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, la variable perfil profesional y la dimensión beneficios laborales poseen una correlación de 0.333; lo cual indica que es una relación positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre perfil profesional y beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018. Canales (2017) en la tesis de la normalización de perfiles de cargo en la corporación del Grupo Analytica, en la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos, escuela profesional de gestión de recursos humanos, en la Universidad San Martín de Porres, Lima; cuyo propósito fue mejorar y homogeneizar los perfiles de cargo para descubrir y prever la

diferencia que existe entre los perfiles actuales y los reales. La metodología que utilizó fue de tipo aplicada, nivel de la investigación explicativa y el diseño pre experimental. Luego de la investigación el autor concluyó. Para los colaboradores, el tener los perfiles de cargo al día permitirá cubrir las necesidades de capacitación y especialidad de cada uno, según de la línea de carrera que deseen. Esto aplica para colaboradores nuevos y antiguos, permitiéndoles ascender en distintos puestos en la empresa. Se coincide con la conclusión de Canales que tener los perfiles de puesto actualizados, ayudará a tener beneficios de crecimiento profesional en la organización. La teoría del capital humano por Gary Becker, citado por Santana et al. (2014) quienes aportaron a la productividad, al considerar que si una persona se prepara durante más años en su educación, su productividad marginal mejora en cuanto a remuneraciones.

Cuarto:

Se tuvo como objetivo específico proponer un modelo de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. Rodríguez (2016) en la tesis modelo de gestión por capacidades para mejorar el cumplimiento laboral del personal de la compañía Promas S.R.L del distrito de Trujillo 2016. La metodología que utilizó fue de tipo aplicada, el nivel de la investigación explicativa y el diseño pre experimental. Por ello, se concluyó que mediante el esquema de gestión por capacidades se logró determinar los conocimientos, las habilidades y competencias de cada puesto de la empresa. Se coincide con la conclusión de Rodríguez que crear un modelo de mejora en la gestión por competencias de acuerdo a los puestos que existen en la empresa permitió mejorar el desempeño de los colaboradores. La teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner (2015), al estudiar el modo en que las personas desarrollan sus capacidades, las cuales son muy importantes en su modo de vida por lo que para alcanzar sus metas se vuelven más competitivas y con criterio de responsabilidad en la sociedad.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe concordancia entre perfil profesional y productividad laboral ya que se aceptó la hipótesis alternativa con una significancia de 0.000. Además, con la prueba Rho de Spearman se observó un coeficiente de 0.591; afirmando que hay una correlación positiva moderada entre los componentes.

Segunda: Existe concordancia entre perfil profesional y capacidad de producción porque se aceptó la hipótesis alternativa con una significancia de 0.000. Además, con la prueba Rho de Spearman se observó un coeficiente de 0.592; afirmando que hay una correlación positiva moderada entre los componentes.

Tercera: Existe concordancia entre perfil profesional y producción laboral porque se aceptó la hipótesis alternativa con una significancia de 0.000. Además, con la prueba Rho de Spearman se observó un coeficiente de 0.682; afirmando que hay una correlación positiva moderada entre los componentes.

Cuarta: Existe concordancia entre perfil profesional y beneficios laborales porque se aceptó la hipótesis alternativa con una significancia de 0.003. Además, se determinó mediante la prueba Rho de Spearman un coeficiente de 0.333; afirmando que existe una correlación positiva moderada entre los componentes.

Quinta: Se plasmó mediante el plan de estrategias orientado al perfil profesional donde se midieron las variables y se brindaron actividades para el cumplimiento de la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María.

IV. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones escoja a su personal de acuerdo al perfil profesional del puesto que requiere, basándose en sus competencias base, básicas y transversales, lo cual generará una mayor productividad y rentabilidad laboral favoreciendo el éxito de la organización. Asimismo, incentivar al colaborador al cumplimiento de objetivos organizacionales por medio de recompensas intrínsecas y extrínsecas, con la finalidad de que sientan que su trabajo es importante para el negocio.

Segunda: Se recomienda realizar una verificación de los equipos de trabajo, programas y aplicativos de la empresa, con el propósito de identificar la falta de materiales y de actualizaciones del sistema como parte de la mejora de recursos de negocio, orientadas al aumento de la productividad y el cumplimiento de las competencias en los equipos de trabajo. La mejora de los materiales y programas, generará una mejor atención evitando tareas pendientes y promoviendo el cumplimiento a las metas propuestas.

Tercera: Se recomienda fomentar el trabajo en equipo dentro del área de Contac Center, contando con vínculos de apoyo hacia el compartimiento de la información tanto para asesores antiguos como nuevos, potenciando sus esfuerzos mediante el progreso de las habilidades sociales, de comunicación y compromiso. De esta manera, se generarán colaboradores eficientes que ayudarán a incrementar la producción de la empresa.

Cuarta: Se recomienda que la empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones premie a los colaboradores que tengan una buena evaluación de desempeño mediante oportunidades de crecimiento laboral. Este beneficio ayudará que brinden nuevas ideas de gestión, estarán preparados ante la competencia, colaboradores identificados con la empresa y menos rotación y costos en contratación para organización.

Quinta: Se recomienda aplicar el programa de estrategias orientado al perfil profesional para mejorar la productividad laboral para cada puesto laboral conociendo las capacidades base, básicas y transversales en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, K. y Mozombite, G. *Propuesta del perfil profesional del recién egresado de administración de empresas basado en sus competencias generales y específicas, que requieren las principales empresas del departamento de Lambayeque.*

Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/134/1/TL_MozombiteGrandezCarlos_AcunaHernandezKattia.pdf

Agurto, J. y Chico, E. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de talento humano para mejorar el desempeño y productividad laboral en la empresa GerenConta S.A.*

Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11350/1/TESIS%20GERENCONTA%20%20S.A.%20pdf.pdf>

Alva, J. y Juárez, J. *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014.*

Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCIÓN_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Arias G. (2012) *El Proyecto de Investigación*, Venezuela Editorial Episteme, CA. Sexta edición. Recuperado de: <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub>

Blas P. (2014). *Diccionario de administración y finanzas.* Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=8q0KBAAAQBAJ&pg=PA94&dq=beneficio+diccionario&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwja-](https://books.google.com.pe/books?id=8q0KBAAAQBAJ&pg=PA94&dq=beneficio+diccionario&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwja-Km7w9TeAhXLwFkKHwGdBjYQ6AEIOjAD#v=onepage&q=beneficio%20diccionario&f=false)

[Km7w9TeAhXLwFkKHwGdBjYQ6AEIOjAD#v=onepage&q=beneficio%20diccionario&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8q0KBAAAQBAJ&pg=PA94&dq=beneficio+diccionario&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwja-Km7w9TeAhXLwFkKHwGdBjYQ6AEIOjAD#v=onepage&q=beneficio%20diccionario&f=false)

Bermúdez, L. y Rodríguez, L. (2013). *Investigación en la gestión empresarial.*

Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=DMC4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q=TECNOL%C3%93GICA&f=false>

Canales, D. (2017). *Mejora de los resultados del proceso de selección de personal a través de la estandarización de perfiles de puesto tipo en las empresas del Grupo Analytica.*

Recuperado de:
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2858>

Ccollana, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres.* 6(1), 51

Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1734/1/sme_v6n1_art5.p

- Chávez, J.(2016). *Diseño de perfiles de cargo por competencias para la selección de personal del Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Tecnológica Equinoccial en Quito*.
Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10644/5326>
- Consortio de investigación económica y social (2018).*Mesa de investigación: ¿Cómo medir la productividad de la economía peruana?*
Recuperado de:
http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiaysociedad/mesa_de_investigacion_como_medir_la_productividad_de_la_economia_peruana.pdf
- Coucillas, C. (2013). *¿Por qué es importante contar con un perfil bien definido antes de cubrir una vacante en nuestra empresa?* Recuperado de:
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/por-que-es-importante-contar-con-un-perfil-bien-definido-antes-de-cubrir-una-vacante-en-nuestra-empresa/>
- Domingo, R. A., & Gómez, V. (2014). *La práctica reflexiva: Bases, modelos e instrumentos*. Madrid: Narcea.
- Equipo Editorial (2017). *Motivación de personal*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=0IE_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Fernández, S. (2016).*Perfil de competencias del administrador de empresa en República Dominicana*.
Recuperadode:<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/52359/PERFIL%20DE%20COMPETENCIAS%20DEL%20ADMINISTRADOR%20DE%20EMPRESA%20EN%20REPUBLICA%20DOMINICANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferrer, C. [Diario Gestión]. (2017, junio 09). *¿Qué más puedes hacer para potenciar tu perfil profesional?* Recuperado de <https://gestion.pe/gestion-tv/20-empleabilidad/puedes-potenciar-perfil-profesional-136865>
- Galindo, M. M. A., & Carrasco, M. I. (n.d.). *Diccionario de economía y empresa*. Madrid: Ecobook, Editorial del Economista.
- Gardner, H (2015) *Inteligencias múltiples: La teoría la práctica*.
Recuperadode:https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencias_m%C3%BAltiples.html?id=I_ntBgAAQBAJ
- Hernández Arteaga, I.; Alvarado Pérez, J. C. & Luna, S. M. (2015). *Creatividad e innovación: competencias genéricas o transversales en la formación profesional*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 44, 135-151.
Recuperado de:
<http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/620/1155>
- Hernández R. et al (2014) *Metodología de la Investigación*.
Recuperado de <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub>

- López, V. (2014). *MF1446_3-Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo*.
Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=22BWDwAAQBAJ&pg=PA11&dq=perfil++laborla+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiy5fWlv4feAhXHjFkKHUo4A1IQ6AEIJzAA#v=onepage&q=perfil%20%20laboral%20definici%C3%B3n&f=false>
- Maldonado, L. (2013). *Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango*.
Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>
- Martínez, M. y Galán G. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Montesinos, M. (2013). *El Perfil profesional y perfil laboral en los docentes del instituto superior pedagógico público Arequipa, 2012*.
Recuperado de:
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4617/A6.1091.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miota, d. (2017, 15 de agosto). Dispositivos que mejoran la productividad laboral. *Blogthinkbig.com*. Recuperado de: <https://blogthinkbig.com/dispositivos-que-mejoran-la-productividad-laboral>
- Pérez, E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*.
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=t8RmDwAAQBAJ&pg=PA195&dq=teor%C3%ADa+de+las+necesidades+de+abraham+maslow&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj9jY2b_9beAhUFnFkKHRm9CwwQ6AEILTAB#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20las%20necesidades%20de%20abraham%20maslow&f=false
- Quezada, N. (2014). *Estadística con SPSS 22*.
Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=hg0wDgAAQBAJ&pg=PA330&dq=poblacion+muestra+quezada&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiB6aHJ--reAhVPmlkKHcuvDakQ6AEIKDAA#v=onepage&q=poblacion%20muestra%20quezada&f=false>
- Rodríguez, D. (2016). *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promas S.R.L del distrito de Trujillo 2016*.
Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2369/1/RE_MAEST_ADM_DIN A.RODRIGUEZ_MODELO.DE.GESTION.POR.COMPETENCIAS.PARA.MEJORAR.EL.DESEMPE%C3%91O.LABORAL_DATOS.PDF

- Santana, S. et al. (2014). *Mercado laboral, capital humano y competitividad*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=1aSTAwAAQBAJ&pg=PP7&dq=teor%C3%ADa+del+capital+humano&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU6KCvidfeAhVjxFkKHTudBL0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20del%20capital%20humano&f=false>
- Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3155/Tito_hp%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizcarra, C. J. L. (2014). *Diccionario de economía: Términos ideas y fenómenos económicos*.
- Valbuena, R. (2015). *Investigación científica avanzada: con introducción a los programas de investigación científica, la comunicación internivel y el razonamiento artificial*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=Cp4rDwAAQBAJ&pg=PA164&dq=nivel+de+investigaci%C3%B3n+explicativo+causal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjb--yP6o_eAhXGk1kKHcGDB6gQ6AEIJzAA#v=onepage&q=nivel%20de%20investigaci%C3%B3n%20explicativo%20causal&f=false
- Zarraga, A. (2018). *Estrés laboral y su efecto en la productividad*. Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2018/enero/0769707/Index.html>

ANEXOS

ANEXO A

La propuesta comprende detalladamente las características y componentes del plan de estrategias elaborado y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.



SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES



PROPUESTA DE UN PLAN DE ESTRATEGIAS ORIENTADO AL PERFIL PROFESIONAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA.

AUTORA

Maguiña Crispin Alexandra Julia

ASESORA

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

LIMA – PERÚ

2018

Introducción

La presente propuesta es un plan de estrategias orientado al perfil profesional para mejorar la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, a través de estrategias que busquen una mejora de la gestión por competencias, por ello se ha formulado estrategias, los cuales buscan cumplir con los objetivos propuestos, también permitirá que la gerente de la empresa y supervisión cuenten con una herramienta que pueda ser utilizada para lograr una mejor gestión por competencias en el mercado.

El plan proporcionará a la gerente de la empresa; los conocimientos para mejorar la relación con sus colaboradores, así mismo qué objetivos se deben cumplir para mejorar la productividad laboral en la organización.

La propuesta es presentada por medio de un cuadro en el que se describirán las dimensiones con sus estrategias y sus objetivos, actividades a realizar, medios de verificación, se describirán los métodos y actividades para crear relaciones a largo plazo con los clientes, además contiene explicaciones sobre como las dimensiones influyen en plan de estrategias y herramientas que la empresa debe poseer para administrarla con eficiencia y eficacia.

5.1 Objetivos de la propuesta

- a. Proporcionar a la gerente de la empresa un plan de estrategias orientado al perfil profesional para fortalecer las competencias de los colaboradores y mejorar la productividad laboral.
- b. Brindar recomendaciones a la empresa para mejorar perfil profesional de los colaboradores a través de las competencias transversales.
- c. Establecer estrategias para establecer el reforzamiento de equipos de la trabajo en la organización.
- d. Brindar estrategias mejorar la productividad laboral a través de los beneficios y relaciones con los equipos de la empresa.

5.2 Estructura de la propuesta del plan de estrategias orientado al perfil profesional para mejorar la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018

Se presenta un cuadro que refleja el desarrollo de las dimensiones la cuales involucran estrategias con sus objetivos y cada uno de ellos con sus respectivas actividades, las cuales están compuestas por columnas que se describen a continuación:

1. La columna de las dimensiones se refiere al desarrollo del marco teórico de las variables en estudio: perfil profesional y productividad laboral.
2. La columna de estrategias - teoría, se refieren a todo el proceso de nuestra investigación, es el sustento en el que gira para el desarrollo de la investigación.
3. La columna de los objetivos - actividades se refiere a las acciones directas que se van a ejecutar y ser desarrolladas tanto los empleados de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, sino también para los miembros de la gerencia.
4. La columna de los medios de verificación es la evidencia que se obtiene después de ejecutar cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades y cómo se van medir.

Tabla 5.2.1
Estructura de la Propuesta

VARIABLE	DIMENSIONES	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Perfil profesional	Competencias base	Cuadrado (2018) menciona que las competencias base son los saberes, capacidades y conductas que posibilitan a la persona desarrollar un puesto laboral de forma victoriosa.	Proponer talleres sobre la importancia del cumplimiento de sus objetivos	1. Informar a los supervisores sobre la capacitación para seleccionar a los colaboradores que necesiten dicho reforzamiento. 2. Evaluar el cumplimiento de las metas de los últimos tres meses. 3. Exponer los casos más frecuentes que atienden los colaboradores (servicio y venta) para brindar alternativas de solución con una atención rápida y eficaz. 4. Realizar un seguimiento al personal que fue capacitado mediante un examen de lo expuesto en el taller.	Correo electrónico Registro de indicadores Validación de llamadas Fotos y el examen
			Implementar programas de recompensa a los colaboradores que lleguen a sus objetivos	1. Revisar los indicadores de objetivos de los últimos 3 meses y seleccionar a los colaboradores que se encuentren en los 5 primeros puestos. 2. Premiar a los colaboradores mediante regalos y correos de felicitación difundidos a toda la banca. 3. Realizar una encuesta para saber de qué manera les gustaría que los premien por llegar a sus objetivos.	Base de datos Fotos y grabaciones Cuestionario
			Brindar opciones de crecimiento profesional en la empresa.	1. Reconocer a los colaboradores mayores a 6 meses y con buenos indicadores. 2. Proponerles un plan de carrera dentro de la empresa si continúan con el cumplimiento de sus objetivos. 3. Evaluar el conocimiento mensualmente mediante un examen de logro.	Base de datos Fotos y fichas Examen
	Competencias básicas	Cuadrado (2018) manifiesta que las competencias básicas son las características particulares y técnicas referidas a las competencias de un puesto de trabajo definido.	Dividir equipos de trabajo para el cumplimiento de los objetivos	1. Delegar a un líder por cada equipo indicándole las reglas del objetivo. 2. Motivar a los equipos con reconocimientos extrínsecos al cumplir el objetivo semanalmente. 3. Realizar una retroalimentación a los equipos que no estén realizando el trabajo correctamente. 4. Premiar al equipo ganador entrevistarlos para que muestren las tácticas que usaron para el logro de los objetivos.	Correos volantes de información Lapiceros y mochilas de Scotiabank Audios de grabación, correos de auditoría. Fotos y videos

	Competencias transversales	Cuadrado (2018) menciona que las competencias transversales son aquellas que no están relacionadas de manera directa con el cargo laboral pero favorecen a la persona para distinguirse de las demás.	Proponer reforzar los vínculos de apoyo hacia compartimiento de información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar los registros que colaboradores que demoren en la atención. 2. Informar las deficiencias (aplicativos, desconocimiento de los temas, etc). 3. Dar a conocer las informaciones de temas recurrentes y el acceso a los aplicativos. 4. Presentar las plataformas a los supervisores para que informen a sus agentes. 	Registros de llamadas Correo electrónico y audios de grabaciones Fichas informativas, correos Diapositivas
			Proponer vínculos dirigidos hacia los colaboradores nuevos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar a los colaboradores los usos de las plataformas compartidas. 2. Reforzar los temas a los agentes senior para que apoyen a los agentes nuevos. 3. Brindar anexos de áreas de apoyo para temas a escalar. 4. Seguimiento de los casos recurrentes que los colaboradores no puedan resolver inmediatamente. 	Correo electrónico Fotos y grabaciones Correo electrónico Cuadro de validación
	Capacidad	Crentería (2014) señala que la capacidad es usar determinados bienes o servicios definidos como insumos para producir o crear otros bienes y servicios.	Entrenar al personal con conocimientos de mantenimiento y actualización de equipos y materiales de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar a los colaboradores para medir el conocimiento del mantenimiento y actualización de equipos y materiales de trabajo. 2. Informar e incentivar al personal para que se puedan matricular en los cursos. 3. Realizar una reunión con los supervisores para coordinar los horarios y así no se perjudiquen con los horarios de oficina. 4. Realizar una encuesta a los colaboradores para ver su nivel de satisfacción con los cursos a los que asistió. 	Cuestionario Correo electrónico Fotos Encuesta

Productividad laboral	Producción	Vizcarra (2014) menciona la producción que es la tarea por la cual una persona busca diferentes maneras innovadoras para satisfacer sus necesidades, transformando la materia prima de la naturaleza o cambiándola para que pueda ser empleada en determinado producto.	Proponer actividades creativas para mejorar los procesos en la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar qué procesos requieren mejora en la empresa 2. Registrar el grado de influencia y necesidad de los recursos antiguos. 3. Presentar la invitación de la actividad a los colaboradores 4. Exponer actividades creativas para mejorar los procesos en la empresa 	<p>Base de datos de procesos</p> <p>Checklist</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Diapositivas</p>
	Beneficios laborales	Blas (2014) indica que el beneficio es una ganancia que recibe la población como generación de una actividad de producción específica. Se brinda en concordancia al valor que indica la comunidad a los bienes y materiales productivos utilizados.	Proponer espacios colaborativos de informaciones y relaciones con los equipos de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de las fuentes de comunicación de los equipos de las áreas de la compañía. 2. Comunicar la invitación a los colaboradores sobre los espacios colaborativos a presentarse. 3. Realizar los eventos escogidos con todos los equipos. 4. Proponer la realización de estos eventos una vez al año para fomentar un clima laboral adecuado en la empresa. 	<p>Informe de control</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Videos y Fotos</p> <p>Correo electrónico</p>

Fuente: Elaboración propia.

5.3 Actividades para desarrollar el cambio

ACTIVIDAD N° 1

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Evaluar los registros que colaboradores que demoren en la atención.

2.2. Objetivos:

1. Reducir el absentismo laboral.
2. Promover el desarrollo de las competencias transversales en los colaboradores.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. El analista de Gestión en Tiempo Real (GTR) realizará una lista del personal que se encarga de la atención como se muestra continuación se presenta la Tabla 5.3.1:

Tabla 5.3.1

Agentes encargados de la gestión

Usuario	Nombres y Apellidos	Supervisor	Área del proceso	Correo
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

Fuente: Elaboración propia

- b. Recolectar las evidencias por medio de audios de grabaciones.
- c. Cronometrar el tiempo de llamadas al azar e identificar los minutos promedio de la atención.
- d. Instruir a los colaboradores a respetar el tiempo de atención identificado.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lápiz
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Excel

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.2 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.2

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 1

Estrategia 1												
Evaluar los registros que colaboradores que demoren en la atención.												
Objetivo												
Promover el desarrollo de las competencias transversales en los colaboradores y reducir el absentismo laboral.												
Justificación												
El desarrollo de las competencias transversales es fundamental en una organización porque permite crear una dinámica de colaboración en el equipo y transformar un comportamiento en una acción más efectiva.												
Plazo de ejecución	CORTO PLAZO (1 año)											
	La estrategia se desarrollará en una semana, cada 4 meses de cada año											
	Cronograma de ejecución											
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de enero				1 semana del mes de mayo				1 semana del mes de setiembre			
	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
1. Hacer una lista del personal que se encarga de la atención	X				X				X			
2. Recolectar las evidencias por medio de audios de grabaciones.		X				X				X		
3. Cronometrar el tiempo de llamadas al azar e identificar los minutos promedio de la atención.			X				X				X	
4. Instruir a los colaboradores a respetar el tiempo de atención identificado.				X				X				X

Presupuesto de una estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	100	Unidad	0.1	10.00
SubTotal				11.00

Presupuesto anual				
Total de costo de una estrategia				11.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/33.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 2

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Informar las deficiencias (aplicativos, desconocimiento de los temas, etc).

2.2. Objetivos:

1. Solucionar problemas del sistema que afecten a la atención que brinda el colaborador.
3. Mejorar las capacidades y habilidades de los colaboradores

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Escuchar grabaciones de llamadas donde existan demoras en la atención para identificar los casos más frecuentes.
- b. Enviar correos electrónicos a los colaboradores para que indiquen los temas de atención que no conozcan o se les haga difícil recordar.

- c. Hacer una lista del motivo de las demoras en la atención dándose a conocer los temas recurrentes tal como se muestra a continuación en la Tabla 5.3.3

Tabla 5.3.3

Cuadro de motivos de demora en la atención

Clientes	Día de llamada	Hora de llamada	Casos frecuentes	Agendado	Derivar al supervisor
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Fuente: Elaboración propia

VI. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lápiz
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Word

VII. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.4 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.4

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 2

Estrategia 2												
Informar las deficiencias												
Objetivo												
Solucionar problemas del sistema que afecten a la atención y mejorar las capacidades y habilidades de los colaboradores.												
Justificación												
El capital humano es importante para las empresas y es necesario brindarle los materiales necesarios para que con su trabajo logren las metas y objetivos del negocio.												
Plazo de ejecución	CORTO PLAZO (1 año)											
	La estrategia se desarrollará en una semana, cada 4 meses de cada año											
	Cronograma de ejecución											
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	2 semana del mes de enero				2 semana del mes de mayo				2 semana del mes de setiembre			
	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
	1. Escuchar grabaciones de llamadas donde existan demoras en la atención para identificar los casos más frecuentes.	X				X				X		
2. Enviar correos electrónicos a los colaboradores para que indiquen los temas de atención que no conozcan.		X				X				X		
3. Hacer una lista del motivo de las demoras en la atención dándose a conocer los temas recurrentes			X				X				X	
Presupuesto de una estrategia												

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	100	Unidad	0.1	10.00
SubTotal				11.00

Presupuesto anual				
Total de costo de una estrategia				11.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/33.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 3

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Dar a conocer las informaciones de temas recurrentes y el acceso a los aplicativos.

2.2. Objetivos:

1. Mostrar una dedicación hacia el colaborador y el cumplimiento de los objetivos.
2. Crear una cultura y un ambiente donde el trabajo sea gratificante.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Clasificar los casos más frecuentes en la demora de atención de acuerdo al tema como se muestra a continuación en la Tabla 5.3.5

Tabla 5.3.5

Clasificación de los temas recurrentes

Incidencia	Usuario	Día de llamada	Hora de llamada	Observación
Aplicativo Scotia en línea Bloqueo Bt Token				

Fuente: Elaboración propia

- b. Elaborar un informe de posibles soluciones a los casos clasificados con la ayuda de los supervisores y agentes senior.
- c. Reestablecer el acceso a los aplicativos que tenían bloqueados los asesores con el fin de que eviten pedir acceso a otros agentes e incrementen en absentismo.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lápiz
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Word

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.6 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.6

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 3

Estrategia 3												
Dar a conocer las informaciones de temas recurrentes y el acceso a los aplicativos.												
Objetivo												
Mostrar una dedicación hacia el colaborador para el cumplimiento de los objetivos y crear una cultura y un ambiente donde el trabajo sea gratificante.												
Justificación												
La dedicación hacia los empleados promueve un funcionamiento positivo orientado a la excelencia generando un ambiente de trabajo positivo para el logro de las metas de la organización												
Plazo de ejecución												
CORTO PLAZO (1 año)												
La estrategia se desarrollará en una semana, cada 4 meses de cada año												
Cronograma de ejecución												
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12												
3 semana del mes de enero 3 semana del mes de mayo 3 semana del mes de setiembre												
Día 1 Día 2 Día 3 Día 4 Día 1 Día 2 Día 3 Día 4 Día 1 Día 2 Día 3 Día 4												
1. Clasificar los casos más frecuentes en la demora de atención de acuerdo al tema.												
X												
2. Elaborar un informe de posibles soluciones a los casos clasificados.												
X												
3. Reestablecer el acceso a los aplicativos.												
X												
Presupuesto de una estrategia												

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	200	Unidad	0.1	20.00
SubTotal				21.00

Presupuesto anual				
Total de costo de una estrategia				21.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/63.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 4

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Presentar las plataformas a los supervisores para que informen a sus agentes.

2.2. Objetivos:

1. Desarrollar estrategias de comunicación.
2. Construir relaciones positivas con los colaboradores.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Crear carpetas compartidas para los colaboradores con las posibles soluciones de acuerdo al informe realizado.

b. Presentar por medio de diapositivas, las plataformas virtuales donde se podrá ubicar la información a los supervisores para que informen a sus agentes como se muestra a continuación en la Figura 5.2.1:

Figura 5.2.1

Plataforma virtual de casos frecuentes



Fuente: Elaboración propia

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lápiz
- c. Computadora
- d. Programa Power Point

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.7 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.7**Elaboración del propuesto de actividad estrategia 4**

Estrategia 4												
Presentar las plataformas a los supervisores para que informen a sus agentes.												
Objetivo												
Desarrollar estrategias de comunicación y construir relaciones positivas con los colaboradores.												
Justificación												
La comunicación con los miembros de la empresa permite establecer relaciones positivas y lograr un compromiso en los equipos de trabajo.												
Plazo de ejecución												
CORTO PLAZO (1 año)												
La estrategia se desarrollará en una semana, cada 4 meses de cada año												
Cronograma de ejecución												
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12												
4 semana del mes de enero 4 semana del mes de mayo 4 semana del mes de setiembre												
Día 1 Día 2 Día 3 Día 4 Día 1 Día 2 Día 3 Día 4 Día 1 Día 2 Día 3 Día 4												
1. Crear carpetas compartidas para los colaboradores con las posibles soluciones de acuerdo al informe realizado.												
X												
2. Presentar por medio de diapositivas, las plataformas virtuales donde se podrá ubicar la información a los supervisores para que informen a sus agentes												
X X X												

Presupuesto de una estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	50	Unidad	0.1	5.00
SubTotal				6.00

Presupuesto anual				
Total de costo de una estrategia				6.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/18.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 5

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Comunicar a los colaboradores los usos de las plataformas compartidas.

2.2. Objetivos:

1. Fortalecer las habilidades de los colaboradores para optimizar su desempeño.
2. Lograr un alto nivel de retención de talentos en la empresa.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Actualizar la plataforma virtual cada mes o cuando se presenten cambios en los temas que manejan.
- b. Brindar acceso a la plataforma a los nuevos colaboradores para que se familiaricen con los temas antes de comenzar su gestión.
- c. Enviar correos para informar las actualizaciones de la plataforma.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lápiz
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Word
- e. Programa Power Point

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.8 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.8**Elaboración del propuesto de actividad estrategia 5**

Estrategia 5							
Comunicar a los colaboradores los usos de las plataformas compartidas.							
Objetivo							
Fortalecer las habilidades de los colaboradores para optimizar su desempeño y lograr un alto nivel de retención de talentos en la empresa.							
Justificación							
Fortalecer las competencias mediante los vínculos con los nuevos colaboradores ayuda a la empresa a mantener el trabajo en equipo y contribuir con el logro de los objetivos.							
LARGO PLAZO (6 años)							
La estrategia se desarrollará en un mes, cada 3 años							
Cronograma de ejecución							
1 2 3 4 5 6							
1 mes del año 2021 1 mes del año 2024							
Actividades							
Sem1 Sem2 Sem 3 Sem4 Sem1 Sem 2 Sem 3 Sem 4							
1. Actualizar la plataforma virtual cada mes o cuando se presenten cambios en los temas que manejan.							
X X							
2. Brindar acceso a la plataforma a los nuevos colaboradores para que se familiaricen con los temas antes de comenzar su gestión.							
X X							
1. Enviar correos para informar las actualizaciones de la plataforma.							
X X							
Presupuesto de una estrategia							

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	50	Unidad	0.1	5.00
SubTotal				6.00

Presupuesto para 6 años				
Total de costo de una estrategia				6.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/18.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 6

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Reforzar los temas a los agentes senior para que apoyen a los agentes nuevos.

2.2. Objetivos:

1. Promover la capacidad para desarrollar ideas e innovar.
2. Motivar el trabajo en equipo en la organización.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Hacer una lista de los agentes senior de la banca telefónica con el apoyo de GTR
como a continuación se muestra en la Tabla 5.3.9

Tabla 5.3.9

Agentes senior de la banca telefónica

Usuario	Nombres y Apellidos	Supervisor	Correo
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

Fuente: Elaboración propia

- b. Escoger un agente senior antiguo por equipo.
- c. Seleccionar a un supervisor para reforzar los temas recurrentes a los senior.
- d. Asignar un senior a cada tres colaboradores nuevos.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lapiceros
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Word
- e. Programa Power Point

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.10 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.10**Elaboración del propuesto de actividad estrategia 6**

Estrategia 6							
Reforzar los temas a los agentes senior para que apoyen a los agentes nuevos.							
Objetivo							
Promover la capacidad para desarrollar ideas e innovar y motivar el trabajo en equipo en la organización.							
Justificación							
El trabajo en equipo permite unificar las distintas maneras de pensar de los colaboradores mediante ideas y propuestas para optimizar los procesos en la empresa.							
Plazo de ejecución	LARGO PLAZO (6 años)						
	La estrategia se desarrollará en un mes, cada 3 años						
	Cronograma de ejecución						
	1	2	3	4	5	6	
Actividades	2 mes del año 2021				2 mes del año 2024		
	Sem1	Sem2	Sem 3	Sem4	Sem1	Sem 2	Sem 3
	Sem 4						
Hacer una lista de los agentes senior de la banca telefónica.	X				X		
Escoger un agente senior antiguo por equipo.		X				X	
Seleccionar a un supervisor para reforzar los temas recurrentes a los senior.			X				X
Asignar un senior a cada tres colaboradores nuevos.				X			X

Presupuesto de una estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	50	Unidad	0.1	5.00
SubTotal				6.00

Presupuesto para 6 años				
Total de costo de una estrategia				6.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/18.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 7

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Brindar anexos de áreas de apoyo para temas a escalar.

2.2. Objetivos:

1. Identificar y resolver problemas
2. Incentivar el trabajo en equipo con todas las áreas de la empresa

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Hacer una lista de las áreas de apoyo a la banca telefónica como a continuación se muestra en la Tabla 5.3.11

Tabla 5.3.11

Lista de áreas de apoyo

Áreas	Encargado	Agentes	Anexo	Correo
Retenciones				
Legal				
Transferencias				
Bloqueos				
Coordinaciones				
Reposiciones				

Fuente: Elaboración propia

- b. Buscar los anexos de cada área y armar una agenda de contacto.
- c. Compartir la agenda de áreas y anexos por correo electrónico a los colaboradores.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lapiceros
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Word
- e. Programa Microsoft Excel

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.12 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.12

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 7

Estrategia 7							
Brindar anexos de áreas de apoyo para temas a escalar.							
Objetivo							
Identificar y resolver problemas e incentivar el trabajo en equipo con todas las áreas de la empresa.							
Justificación							
Respetar las opiniones y sugerencias de los demás ante determinadas situaciones significa trabajar en equipo para resolver problemas en la organización							
LARGO PLAZO (5años)							
La estrategia se desarrollará en un mes, cada 3años							
Cronograma de ejecución							
1 2 3 4 5 6							
3 mes del año 2021 3 mes del año 2024							
Actividades							
	Sem1	Sem2	Sem 3	Sem4	Sem1	Sem 2	Sem 3 Sem 4
1. Hacer una lista de las áreas de apoyo a la banca telefónica	X				X		
2. Buscar los anexos de cada área y armar una agenda de contacto.		X				X	
3. Compartir la agenda de áreas y anexos por correo electrónico a los colaboradores.			X				X

Presupuesto de una estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	50	Unidad	0.1	5.00
SubTotal				6.00

Presupuesto para 6 años				
Total de costo de una estrategia				6.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/18.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 8

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Seguimiento de los casos recurrentes que los colaboradores no puedan resolver inmediatamente.

2.2. Objetivos:

1. Desarrollar las competencias transversales para el perfil profesional
2. Promover relaciones personales con los colaboradores.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Realizar una lista sobre los temas recurrentes que no pueden resolverse en línea.
- b. Enviar correos electrónicos al área de apoyo encargado y al sectorista de banca.
- c. Realizar llamadas de seguimiento de los casos recurrentes que los colaboradores no puedan resolver inmediatamente guiados por el supervisor. Para ello, se realizará

un cuadro de validación de llamada como se muestra a continuación en la Tabla 5.3.13:

Tabla 5.3.13

Cuadro de validación

Clientes	Día de llamada	Hora de llamada	Casos frecuentes	Agendado	Derivar al supervisor
Extranjero					
Críticos					
Premium					
Sectorista					
Colaboradores					

Fuente: Elaboración propia.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lápiz
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Word
- e. Programa Power Point

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.14 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.14

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 8

Estrategia 8							
Seguimiento de los casos recurrentes que los colaboradores no puedan resolver inmediatamente.							
Objetivo							
Desarrollar las competencias transversales para el perfil profesional y promover relaciones personales con los colaboradores.							
Justificación							
Aprender una serie de habilidades blandas permite mejorar el perfil profesional y establecer relaciones interpersonales con los demás puestos de trabajo.							
Plazo de ejecución	LARGO PLAZO (5años)						
	La estrategia se desarrollará en un mes, cada 3años						
	Cronograma de ejecución						
	1	2	3	4	5	6	
Actividades	4 mes del año 2021				4 mes del año 2024		
	Sem1	Sem2	Sem 3	Sem4	Sem1	Sem 2	Sem 3
							Sem 4
1. Realizar una lista sobre los temas recurrentes que no pueden resolverse en línea.	X				X		
2. Enviar correos electrónicos al área de apoyo encargado y al sectorista de banca.		X				X	
3. Realizar llamadas de seguimiento de los casos recurrentes que los colaboradores no puedan resolver inmediatamente guiados por el supervisor.			X				X
Presupuesto de una estrategia							

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	50	Unidad	0.1	5.00
SubTotal				6.00

Presupuesto para 6 años

Total de costo de una estrategia	6.00 x
Cantidad de estrategias	3
Total anual	S/18.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 9

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Identificación de las fuentes de comunicación de los equipos de las áreas de la compañía.

2.2. Objetivos:

1. Promover el compromiso para el logro de los objetivos.
2. Fortalecer los valores corporativos de la empresa.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Realizar un informe de control de las fuentes de comunicación que usan los colaboradores (correo, anexo, celular, supervisor, etc)
- b. Escoger las fuentes más resaltantes que todos utilicen para comunicar un evento.

- c. Realizar encuesta para escoger un evento donde todos participen como se muestra a continuación en la Tabla 5.3.15:

Tabla 5.3.15

Cuestionario de eventos posibles a realizar

EVENTOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Paseos por aniversario de la empresa			
Compartir por cumplimiento de objetivos			
Compartir por cumpleaños de agentes			
Compartir días festivos del año			

Fuente: Elaboración propia.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lápiz
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Word

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.16 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.16

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 9

Estrategia 9												
Identificación de las fuentes de comunicación de los equipos de las áreas de la compañía.												
Objetivo												
Promover el compromiso para el logro de los objetivos y fortalecer los valores corporativos de la empresa.												
Justificación												
El compromiso de los colaboradores es fundamental para la rentabilidad de organización por ello deben ser premiados mediante motivaciones intrínsecas y extrínsecas.												
Plazo de ejecución												
CORTO PLAZO (1 año)												
La estrategia se desarrollará en una semana, cada 4 meses de cada año												
Cronograma de ejecución												
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de febrero				1 semana del mes de junio				1 semana del mes de octubre			
	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
1. Realizar un informe de control de las fuentes de comunicación que usan los colaboradores.	X				X				X			
2. Escoger las fuentes más resaltantes que todos utilicen para comunicar un evento.		X				X				X		
3. Realizar encuesta para escoger un evento donde todos participen			X				X				X	
4. Presentar las plataformas a los supervisores para que informen a sus agentes.				X				X				X

Presupuesto de una estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	200	Unidad	0.1	20.00
SubTotal				21.00

Presupuesto anual				
Total de costo de una estrategia				21.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/63.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 10

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Comunicar la invitación a los colaboradores sobre los espacios colaborativos a presentarse.

2.2. Objetivos:

1. Establecer vínculos de apoyo con los equipos de la empresa.
2. Motivar el logro de los objetivos.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Contabilizar la puntuación de los eventos propuestos por los colaboradores en la Actividad 9.
- b. Comunicar a los colaboradores el evento ganador.
- c. Escoger el lugar y fecha a realizarse.
- d. Invitar a los colaboradores al evento mediante correo electrónico.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lápiz
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Word
- e. Programa Power Point

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.17 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.17

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 10

Estrategia 10											
Comunicar la invitación a los colaboradores sobre los espacios colaborativos a presentarse.											
Objetivo											
Establecer vínculos de apoyo con los equipos de la empresa y motivar el logro de los objetivos.											
Justificación											
Realizar un evento de unificación con los equipo permite mantener relaciones de apoyo con los colaboradores de la empresa ayudando a lograr los objetivos.											
CORTO PLAZO (1 año)											
La estrategia se desarrollará en una semana, cada 4 meses de cada año											
Plazo de ejecución											
Cronograma de ejecución											
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12											
2 semana del mes de febrero				2 semana del mes de junio				2 semana del mes de octubre			
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
1. Contabilizar la puntuación de los eventos propuestos por los colaboradores.	X			X				X			
2. Comunicar a los colaboradores el evento ganador.		X			X				X		
3. Escoger el lugar y fecha a realizarse.			X			X				X	
4. Invitar a los colaboradores al evento mediante correo electrónico.				X			X				X
Presupuesto de una estrategia											

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	50	Unidad	0.1	5.00
SubTotal				6.00

Presupuesto anual				
Total de costo de una estrategia				6.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/18.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 11

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Realizar los eventos escogidos con todos los equipos.

2.2. Objetivos:

1. Promover la participación de todos al evento.
2. Recompensar al colaborador por su trabajo.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Realizar el evento ganador en el lugar y fecha indicada, tomar fotos y videos.
- b. Incentivar a los colaboradores el logro de sus objetivos para realizar hacer el siguiente evento.
- c. Proponer fecha y hora para el nuevo evento.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lápiz
- c. Computadora
- d. Programa Microsoft Word
- e. Programa Power Point
- f. Cámara fotográfica

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.18 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.18

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 11

Estrategia 11												
Realizar los eventos escogidos con todos los equipos.												
Objetivo												
Promover la participación de todos al evento y recompensar al colaborador por su trabajo.												
Justificación												
Gestionar diversas celebraciones para reconocer el buen desempeño promueve a que el colaborador continúe asumiendo desafíos en la organización.												
Plazo de ejecución	CORTO PLAZO (1 año)											
	La estrategia se desarrollará en una semana, cada 4 meses de cada año											
Actividades	Cronograma de ejecución											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	3 semana del mes de febrero				3 semana del mes de junio				3 semana del mes de octubre			
	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
1. Realizar el evento ganador en el lugar y fecha indicada.	X				X				X			
2. Incentivar a los colaboradores el logro de sus objetivos para realizar hacer el siguiente evento.		X				X				X		
3. Proponer fecha y hora para el nuevo evento.			X				X				X	

Presupuesto de una estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	50	Unidad	0.1	5.00
SubTotal				6.00

Presupuesto anual				
Total de costo de una estrategia				6.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/18.00

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 12

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios, Cobranzas e Inversiones

1.2. Área : Banca telefónica

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Proponer la realización de estos eventos una vez al año para fomentar un clima laboral adecuado en la empresa.

2.2. Objetivos:

1. Fomentar la unión de los equipos en la organización
2. Mejorar el clima laboral

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

- a. Verificar los indicadores logrados luego de los eventos de integración.
- b. Reforzar estos eventos con un compartir mensual en cada equipo.
- c. Recompensar a los mejores integrantes de cada equipo.
- d. Proponer realizar eventos de integración todos los años.

IV. Medios y materiales

- a. Papel Boom
- b. Lapiceros
- c. Computadora
- d. Programa Power Point

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.19 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.3.19

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 12

Estrategia 12												
Proponer la realización de estos eventos una vez al año para fomentar un clima laboral adecuado en la empresa.												
Objetivo												
Fomentar la unión de los equipos en la organización y mejorar el clima laboral.												
Justificación												
Cuando las personas sienten que se les reconoce, tienen una actitud positiva hacia la organización, equipo de trabajo y compañeros. Por ello, los eventos de reconocimientos deben ser constantes dentro de la empresa.												
Plazo de ejecución	CORTO PLAZO (1 año)											
	La estrategia se desarrollará en una semana, cada 4 meses de cada año											
	Cronograma de ejecución											
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	1 semana del mes de enero				1 semana del mes de mayo				1 semana del mes de setiembre			
	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
1. Verificar los indicadores logrados luego de los eventos de integración	X				X				X			
2. Reforzar estos eventos con un compartir mensual en cada equipo.		X				X				X		
3. Recompensar a los mejores integrantes de cada equipo.			X				X				X	
4. Proponer realizar eventos de integración todos los años.				X				X				X

Presupuesto de una estrategia				
Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	2	Unidad	0.5	1.0
Hojas Boom	50	Unidad	0.1	5.00
SubTotal				6.00

Presupuesto anual				
Total de costo de una estrategia				6.00 x
Cantidad de estrategias				3
Total anual				S/18.00

Fuente: Elaboración propia

ANEXO B CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: ALEXANDRA JULIA MAGUÑA CRISPIN, de la
Universidad CÉSAR VALLEJO; cuyo objetivo de estudio es:
DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE EL PERFIL PROFESIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESUS
MARÍA, 2018.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 05 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de la investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Ruiz Cosiche, Johan, con DNI N° 43684063
acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a ALEXANDRA JULIA MAGUÑA CRISPIN cuyo teléfono es: 940410625

Ruiz Cosiche, Johan

Nombre del Participante
(En letras de imprenta)

Johan Ruiz Cosiche
JOHAN RUIZ COSICHE
Banca Telefónica

Firma del Participante

Fecha

ANEXO C

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, septiembre del 2018

Estimado(a) Dr(a).

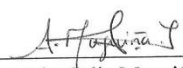
.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: **“Perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018”**. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no con la información de los reactivos. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse la redacción.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted, Atentamente.


Alexandra Julia Maguiña Crispin

“PERFIL PROFESIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2018”

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?
- d) ¿Cómo está estructurado un plan de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?

2. Hipótesis

2.1. Hipótesis general

Existe relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

2.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre el perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.
- b) Existe relación entre el perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.
- c) Existe relación entre el perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.
- d) Existe una estructura identificada para un plan de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

“Perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018”


OBJETIVO: Determinar la relación entre el perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La experiencia previa es necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo.					
2	Considera que estar en el área de trabajo asignado contribuye al cumplimiento de las metas organizacionales.					
3	Me considero una persona adaptable a cualquier situación que se presente con el propósito de lograr los objetivos de la empresa.					
4	Considero que tengo habilidades sociales y puedo entablar una comunicación directa con mis compañeros de trabajo					
5	Se promueve el trabajo en equipo para cumplir las metas propuestas por la organización.					
6	Puedo diferenciar y controlar mis emociones personales para realizar mi trabajo con responsabilidad.					
7	Cuando se presenta alguna dificultad asociada con mis compañeros de trabajo procuro ser apoyo de solución.					
8	Cuando se me presenta algún inconveniente con mi trabajo, solicito apoyo a mis compañeros para resolverlo.					
9	Suelo ser constante con las metas que me asigna la organización.					
10	Hago buen uso del equipo y materiales de trabajo para cumplir los objetivos organizacionales					
11	Logro optimizar los materiales de trabajo asignados para cumplir los propósitos organizacionales.					
12	La organización socializa con los colaboradores los objetivos y metas organizacionales					
13	Considero que apporto a la organización con mi trabajo.					
14	La organización se preocupa en realizar sesiones de coaching para mantener a la empresa como líder en su rubro.					
15	La empresa se preocupa de fomentar un clima laboral óptimo					
16	La organización fomenta la línea de carrera de sus colaboradores					
17	Considero que la remuneración proporcionada a los colaboradores está justificada con el puesto laboral.					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Maguina Crispín, Alexandra, Julia							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. ALBERTO CORREA DAVID FERNANDO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Perfil profesional	Competencias base	Conocimientos	La experiencia previa es necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Habilidades	Considero que al estar en el área de trabajo asignado contribuyo al cumplimiento de las metas organizacionales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actitudes	Me considero una persona adaptable a cualquier situación que se presente con el propósito de lograr los objetivos de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Competencias técnicas	Facilidades de comunicación	Considero que tengo habilidades sociales y puedo entablar una comunicación directa con mis compañeros de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	Se promueve el trabajo en equipo para cumplir las metas propuestas por la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Inteligencia emocional	Puedo diferenciar y controlar mis emociones personales para realizar mi trabajo con responsabilidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Empatía	Cuando se presenta alguna dificultad asociada con mis compañeros de trabajo procuro ser apoyo de solución.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Competencias transversales	Saber pedir ayuda	Cuando se me presenta algún inconveniente con mi trabajo, solicito apoyo a mis compañeros para resolverlo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Perseverancia	Suelo ser constante con las metas que me asigna la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Productividad laboral	Capacidad	Eficacia	Hago buen uso del equipo y materiales de trabajo para cumplir los objetivos organizacionales.		<input checked="" type="checkbox"/>	
Eficiencia			Logro optimizar los materiales de trabajo asignados para cumplir los propósitos organizacionales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Objetivos			La organización socializa con los colaboradores los objetivos y metas organizacionales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Producción		Rentabilidad	Considero que apporto a la organización con mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mejora continua	La organización se preocupa en realizar sesiones de coaching para mantener a la empresa como líder en su rubro.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Beneficios	Satisfacción	La empresa se preocupa de fomentar un clima laboral óptimo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desarrollo profesional	La organización fomenta la línea de carrera de sus colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Sueldo	Considero que la remuneración proporcionada a los colaboradores está justificada con el puesto laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto	 22/6/8879		Fecha: <u>15-10-2018</u>				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018"						
Apellidos y nombres del investigador: Maguina Crispin, Alexandra Julia						
Apellidos y nombres del experto: <i>ALVA ARCE Rosal Cesar</i>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Perfil profesional	Competencias base	Conocimientos	La experiencia previa es necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Habilidades	Considero que al estar en el área de trabajo asignado contribuyo al cumplimiento de las metas organizacionales.		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Actitudes	Me considero una persona adaptable a cualquier situación que se presente con el propósito de lograr los objetivos de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Competencias técnicas	Facilidades de comunicación	Considero que tengo habilidades sociales y puedo entablar una comunicación directa con mis compañeros de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Trabajo en equipo	Se promueve el trabajo en equipo para cumplir las metas propuestas por la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Inteligencia emocional	Puedo diferenciar y controlar mis emociones personales para realizar mi trabajo con responsabilidad.		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Competencias transversales	Empatía	Cuando se presenta alguna dificultad asociada con mis compañeros de trabajo procuro ser apoyo de solución.	1. Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Saber pedir ayuda	Cuando se me presenta algún inconveniente con mi trabajo, solicito apoyo a mis compañeros para resolverlo.	2. En desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Perseverancia	Suelo ser consistente con las metas que me asigna la organización.	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Eficacia	Hago buen uso del equipo y materiales de trabajo para cumplir los objetivos organizacionales	4. De acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	
Productividad laboral	Capacidad	Eficiencia	Logro optimizar los materiales de trabajo asignados para cumplir los propósitos organizacionales.	5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Objetivos	La organización socializa con los colaboradores los objetivos y metas organizacionales		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Rentabilidad	Considero que aporé a la organización con mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Producción	Mejora continua	La organización se preocupa en realizar sesiones de coaching para mantener a la empresa como líder en su rubro.		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Satisfacción	La empresa se preocupa de fomentar un clima laboral óptimo		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Desarrollo profesional	La organización fomenta la línea de carrera de sus colaboradores		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Beneficios	Sueldo	Considero que la remuneración proporcionada a los colaboradores está justificada con el puesto laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>	
					<input checked="" type="checkbox"/>	
					<input checked="" type="checkbox"/>	
					<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto			Fecha: <i>11/5 10 2018</i>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

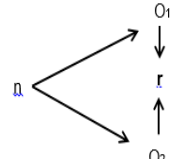
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Perfil profesional y productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: Maguila Crispin, Alexandra Julia								
Apellidos y nombres del experto: <u>MARLENE ROS VENTURA OLIVERA</u>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM	IPREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Perfil profesional	Competencias base	Conocimientos		La experiencia previa es necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo.		✓		
		Habilidades		Considero que al estar en el área de trabajo asignado contribuyo al cumplimiento de las metas organizacionales.		✓		
		Actitudes		Me considero una persona adaptable a cualquier situación que se presente con el propósito de lograr los objetivos de la empresa.		✓		
	Competencias técnicas	Facilidades de comunicación		Considero que tengo habilidades sociales y puedo entablar una comunicación directa con mis compañeros de trabajo		✓		
		Trabajo en equipo		Se promueve el trabajo en equipo para cumplir las metas propuestas por la organización.		✓		
		Inteligencia emocional		Puedo diferenciar y controlar mis emociones personales para realizar mi trabajo con responsabilidad.		✓		
	Competencias transversales	Empatía		Cuando se presenta alguna dificultad asociada con mis compañeros de trabajo procuro ser apoyo de solución.	1. Totalmente en desacuerdo	✓		
		Saber pedir ayuda		Cuando se me presenta algún inconveniente con mi trabajo, solicito apoyo a mis compañeros para resolverlo.	2. En desacuerdo	✓		
		Perseverancia		Suelo ser constante con las metas que me asigna la organización.	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	✓		
	Capacidad	Eficacia		Hago buen uso del equipo y materiales de trabajo para cumplir los objetivos organizacionales	4. De acuerdo	✓		
Eficiencia			Logro optimizar los materiales de trabajo asignados para cumplir los propósitos organizacionales.	5. Totalmente de acuerdo	✓			
Productividad laboral	Producción	Objetivos		La organización socializa con los colaboradores los objetivos y metas organizacionales		✓		
		Rentabilidad		Considero que apporto a la organización con mi trabajo.		✓		
		Mejora continua		La organización se preocupa en realizar sesiones de coaching para mantener a la empresa como líder en su rubro.		✓		
	Beneficios	Satisfacción		La empresa se preocupa de fomentar un clima laboral óptimo		✓		
		Desarrollo profesional		La organización fomenta la línea de carrera de sus colaboradores		✓		
Firma del experto	Sueldo		Considero que la remuneración proporcionada a los colaboradores está justificada con el puesto laboral.		✓			
	Firma del experto							
		Fecha: <u>15/10/2018</u>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO D

Matriz de consistencia

PERFIL PROFESIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2018									
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO			
GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?	GENERAL: Determinar la relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.	GENERAL: Existe relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.	VARIABLE 1: PERFIL PROFESIONAL	COMPETENCIAS BASE	Hipotético deductivo con enfoque cuantitativo	1. Población = 105 colaboradores de la empresa 2. Muestra = 75 colaboradores de la empresa			
ESPECÍFICOS: a) ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018? b) ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018? c) ¿Cuál es la relación entre el perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018? d) ¿Cómo está estructurado un plan de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018?	ESPECÍFICOS a) Determinar la relación entre el perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. b) Determinar la relación entre el perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. c) Determinar la relación entre el perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. d) Proponer un plan de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.	ESPECÍFICOS: H ₁ : Existe relación entre el perfil profesional y la capacidad productiva en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. H ₂ : Existe relación entre el perfil profesional y la producción laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. H ₃ Existe relación entre el perfil profesional y los beneficios laborales en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018. H ₄ : Existe una estructura identificada para un plan de estrategias orientado al perfil profesional y la productividad laboral en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María 2018.		COMPETENCIAS BÁSICAS	NIVEL		No experimental de corte transversal.		
					Descriptivo correlacional y técnica				
					TIPO				
					Aplicada y Técnica				
			COMPETENCIAS TRANSVERSALES			Cuantitativo			
						DISEÑO			
			VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL			CAPACIDAD		TÉCNICAS	
								PRODUCCIÓN	Encuesta con escala tipo Likert
								BENEFICIOS	INSTRUMENTO
						Cuestionario			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO E

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

“PERFIL PROFESIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2018” de la estudiante **ALEXANDRA JULIA MAGUIÑA CRISPIN**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 29 de noviembre de 2018



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX
DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO F

	<p align="center">ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 04-07-2018 Página : 134 de 150</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

feedback studio MAGUI, A. CRISPIN, ALEXANDRA, JULIA, Turnitin2.docx /0 6 de 24



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
"PERFIL PROFESIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA, SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2018"
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
AUTORA:
ALEXANDRA JULIA MAGUIÑA CRISPIN
ASESORA:
MSc. PETRONELA LILIANA MAIRENA FOX
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
LÍNEA- PERÚ
2018



Resumen de coincidencias:

28 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	21 %
2	Entregado a Universidad...	4 %
3	Entregado a Universidad...	<1 %
4	Entregado a Universidad...	<1 %
5	Entregado a Universidad...	<1 %
6	Entregado a Universidad...	<1 %
7	win.com	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %

Página: 1 de 66 Número de palabras: 14559 Text-only Report High Resolution Copiado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	----------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

ANEXO G

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo ALEXANDRA JULIA MAGUIÑA CRISPIN, identificado con DNI N° **72776921**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "PERFIL PROFESIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:




 ALEXANDRA JULIA MAGUIÑA CRISPIN

DNI: **72776921**

FECHA: 29 de noviembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SOC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO H



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA LA:

SRTA. ALEXANDRA JULIA MAGUIÑA CRISPIN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

"PERFIL PROFESIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES JESÚS MARÍA, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de noviembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

Coordinadora de investigación de la EP de administración